

◇ 聞き手になる時の具体例 ◇

I. あいづち

- ① 同意のあいづち
「なるほど」
「まったくね」
「わかります」
「本当ですね」
「大変だったね」
- ② 整理するあいづち
「つまり、こういうことですか」
「ということは、これとこれが言いたいわけですね」
「こんな面もあるわけですね」
- ③ 促すあいづち
「それからどうしたの」
「AはともかくBはどうですか」
「話はかわるけど」
- ④ ボディーランゲージによるあいづち
うなずく
アイコンタクト
首をかしげる
手で示す

II. 「聞いている」ことをアピール あいづち+ポイントの繰り返し

嫌なことを言われたら「ありがとう」。愚痴を言われても「ありがとう」。そして心でしっかり反省しよう。

◇ 思考をゆがめないために ◇

人には、自分の経験を、あたかも客観的な事実であるかのように語る傾向がある。

⇒思考とコミュニケーションに大きなゆがみが

実際に
見たこと
聞いたこと

分ける必要

自分の
反応

1. 私は何を前提に判断しようとしているのか？
〔先々への見通しと願望〕
〔現在の心情〕
＝事実をゆがませる要素
◎ チェック項目
非現実的な期待をしていないか？
客観的な事実と期待を混同していないか？
ものごとを自分がどうとらえているか？
同じ状況を他の言い方で伝えられないか？
⇒直接見た、事実を伝える努力が必要
2. 数字になおす
・話し手の主観
＝事実をゆがませる要素
◎ チェック項目
何を？
どれくらいの回数？
いつ？
どこで？
⇒得た情報を、数字で表現する習慣をつける

III. 「あいづち + 一言」で幅を広げる

- ① 共感を示す一言
「よかったね」、「大変でしたね」
「おっしゃるとおりです」
- ② 話しての気持ちを代弁する一言
「うれしかったですよ」
「お困りになりませんでした？」
「助かったってわけですね」
- ③ 自分の感想や意見
「でもよくがまんしたね」、「えらいですね」
「私ならそうできなかったかもしれません」
- ④ 自分の感動を伝える一言
「本当に助かりました」
「ご配慮ありがとうございました」
「感謝・感激です」

IV. 「あいづち + 質問」で幅を広げる

- ① 内容を確認する質問
「こういうことですか？」
「〇〇と考えてよろしいですか？」
- ② 話を別の方向に向けさせる質問
「こんな場合はどうなりますか？」
「こういう人には何と言います？」
- ③ 話がダレてきたとき、相手をリードする質問
「困りついでに、こういうのもどうですか？」
「ところで、先ほどの話、もう少しわしくお聞きしてもよいですか？」
- ④ 終わりにする質問
「ほかに伺っておいた方がよいことは？」
「ところで〇〇については、どうお考えでしょうか？」

3. 白黒つけず、グレーゾーンに位置づける ・現実には明確に分類できるものではない ＝事実をたいていグレーゾーンに

◎ チェック項目

境界線はどこか？

⇒グレーゾーンに着目し、真実を見出す努力

4. 頭から決めてかからず、一つ一つについて柔軟に考え正確に判断する ⇒原則として実体に即した判断をこころがける 事実に基づいて築き上げた考えか？ 既存のパターンに当てはめただけか？

5. 意見を述べるときや、誰かの意見を聞いたときには、裏づけをとる ・巧みに、願望を事実とすり替えている

◎ チェック項目

正当化していないか？

根拠は曖昧ではないか？

思い込みではないか？

決めつけではないか？

⇒真実に基づかない発言や決めつけに出会ったら、割り引いて聞いたほうがよい

◇ 客観的に話すために ◇

1. 自分が伝えたいことが、相手の頭の中にそっくりそのままイメージとして浮かぶような言葉を選ぶ
2. 話を端折りすぎない
3. 白黒、善悪を決めつけない
4. 自分の感情と現実を分ける