

「傾聴」という 積極的コミュニケーション

「傾聴」とは相手の話をよく聴くということで、その重要性を耳にしたことがあるかと思います。傾聴はただ何となく話をよく聴くということではありません。「聴く」という漢字の、その中の「十」と「心」に挟まれた「四」の様な形は、「目」が横倒しになったものという説があります。つまり「耳」、「目」、「心」を足して「聴く」ということになります。「聞く」よりも積極的なコミュニケーションと言えるでしょう。

アメリカの心理学の大家であるロジャースは、傾聴の重要な要素を3つ挙げました

①共感的理解 (empathic understanding)

聴き手は話し手の立場になり、気持ちに共感し理解しようと努めることが大切です。話し手の表情や身振り、声の抑揚に注意します。共感していることが相手に伝わるように聴き手側も適度に相づちを打つなどして態度に示しましょう。

②無条件の肯定的関心 (unconditional positive regard)


話し手の言葉を一旦は全て受入れます。話し手の言い分が間違っていると感じても、自分の意見を述べることはまずは横に置きます。相手の話を否定せず、なぜそのような考え方に至ったのか関心を持って聴いていきます。

③自己一致 (congruence)

話し手の伝えたいことと聴き手である自分の理解を一致させます。聴き手は話し手に対し、話が解りにくい時は真摯な態度で解りにくいことを伝え質問していきましょう。「貴方の考えは〇〇ということですか？」
「つまり貴方は△△と感じたのですね。」

要約して確認することで、聴き手側の理解が深まりますし、話し手側にもちゃんと伝わっているなという安心感を与えることができます。

以上のように説明するとかえって難しく感じられてしまうかもしれませんが、大事なことは、相手の気持ちを理解しようと努めて「傾聴」することです。



家族、同僚、友人など、
様々な場面の
コミュニケーションにおいて
時々意識してみてください。

