

傾聴のスキル

今回は、前回の傾聴に続いて、傾聴のスキルを紹介します。

ダイアログを行うにあたって、傾聴すること、それが自分も相手も本音を話すための1番最初の行為だと僕は思っています。1対1でも複数でもそれは同じことで、聴いてくれているという安心感がとても大切です。

仲間とダイアログしながら学び合う、そんな環境をつくりたい人が1歩を踏み出せる、この資料がそんなきっかけになれば嬉しいです。

あいづち、うなずき、おうむ返し、声の大きさやトーン、ペースを合わせること、鏡になること、身振り手振り、などなど、傾聴を行ううえで大切なスキルはたくさんあります。

あいづち、うなずき

相手の話に「うん、うん」などあいづちを打ったり、うなずいたりする。

おうむ返し

自然に行える範囲で相手の発言をそのままオウムのように返す。

A:「昨日、海鮮丼を食べに行っただよ。」

B:「へえ〜、昨日、海鮮丼を食べに行っただよ。」

声の大きさやトーン、ペースを合わせる

自然に行える範囲で声の大きさや高さ、話すスピードなどを相手に合わせる。

鏡になること

自然に行える範囲で相手と同じ様なポーズをとる。例えば相手が髪をさわれば、自分も髪をさわり、相手が頬杖をつけば、自分も顔をさわってみる、など。

身振り手振り

自然に行える範囲で、大きさを手で表してみたり、手を叩いて笑ってみたり、身体を使って表現する。

とても簡単に説明させてもらいましたが、どれも自然に行える範囲でというのがポイントです。話を聴くという状況での自然さの基準は相手にあるので、相手から自然に見える範囲で行うことです。ワークショップなどに出て二人一組などでやってみるとわかりやすいのですが、意外と大げさに出しても話の中では自然に見られることが多いです。

それと、相手と表現の仕方を合わせてみると、相手が話しやすい状況が生まれやすいですね。例えば、「大きい」を「でっかい」と表現する人には「でっかい」と言った方が相手としては親近感が自然と生まれます。ここでもポイントは自然に使えるかどうか。だから無理のない範囲でひとつか、ふたつ、そんな程度からはじめるのがいいと思います。

あとは、一緒に息を吐いてみるというのもペースを合わせるためにいいですね。ペースを合わせるためには呼吸を合わせるのが1番なので、相手の呼吸を感じながら同じペースで息を吐き出してみてください。もし相手がとても早く呼吸をしていたら、一緒に笑うなりしながら、呼吸をゆっくり落ち着かせることも重要です。

これは僕がよく使う受けとめの言葉の使い分けなのですが、「そうですね。」と「そうなんですね。」の2種類で、何もなかったかのように聴いています。どういう違いかという、自分も同じ意見だなと思った時は「そうですね。」、自分は違う意見だなと思った時は「そうなんですね。」と言って話を受けとめています。

話を聴いている中で「何でも否定せずに聴いてくれる人」という安心感を与えることが大切なのですが、そのためには自分と意見が違っていても、いちいち違うなんて言っているタイミングは話しはじめの頃には少ないので。

でも、何でもかんでも「あなたと同じ考えです。」という受けとめ方では「まったく考えが同じ人」と思われるなど、あとで困ることがあるので、僕はこの同じような2種類表現で、受けとめる時の自分のメッセージの発し方を変えています。

傾聴でも質問でも同じことですが、まずは相手に興味を持つこと、それが傾聴するための大切な要素です。それと勝手に相手を決めつけないことですね。どんなスキルを高めても、前回の「傾聴」で話したスタンスや、このふたつの要素がなないのであれば、相手は心から安心して話せないでしょう。

もし頭の中になんとか相手の心理が想像できても、それはあくまで自分の経験などから生み出した仮説なので、その仮説はいつでも手放せるものでないと、自分の決めつけたものを肯定する情報ばかり集めることになってしまいます。どうですか？自分のことを決めつけて話を聴かれるのって。決めつけるのと理解するのは全然話が違います。

それと、わからないことは訊く、これが傾聴する中でとても大切なこと。わからないことが悪いのではなくて、お互い違う人生を生きてきた別人格の人なのですから、わかったつもりにならないこと、それが大切だと思います。

実際、今回話したスキルを一度に全部やる必要はありません。もう自然と行っていることもあるでしょうから、やってみたいものか簡単にできそうなものを、まずは近くにいる人でお試ししてみてください。

でも、近くにいる人、例えばパートナーや家族など、近くにいる人になればなるほど、一筋縄ではいかない人かもしれません。なので、1回やってあきらめず、最低5回はやってみましょう。その中で毎回、前回と今回とを比べながら試してみてください。

毎回変わらないはずなんてないんです。相手の話してる感じやあなたの聴いている時の変化など、たったひとつでもいいので変化を見つけてみてください。そうすれば、1回目と5回目では大きな違いが生まれてくるはずです。

その身近な相手に伝えたいことがあるのなら特に、傾聴できることは大きな効果を生み出します。あくまで、傾聴の目的は相手を受けとめて理解すること、そして相手が本音を話しやすくすることですが、「ちゃんと話を聴いてくれた」という安心感の先には、「ちゃんと話を聴こう。」という想いが生まれてきます。

身近な相手がゆえに、もし何か言いそうになったら「へえ~~~~~、そうなんだあ。」など、長く伸ばせる言葉と一緒に息を吐ききるというのもひとつの手です。息を吐ききれば自然と息を吸い込んで、話を聴きながら軽く深呼吸できるので。

そして話を聴きながら、だんだん距離を近づいていけば、文字通り、ぐっと相手との距離が縮まりますよ。

今回は「傾聴のスキル」のお話をしました。次回は「承認」のお話をします。

ダイアログのススメは、ダイアログの場をつくる仲間たちとの学び合いの場です。僕も含めたメンバーが実践し、それを共有し合いながらまた実践し、それによってダイアログへの理解をより深めていく、そんな環境をつくるために一步一步進んでいるところです。

なのでぜひ、今回の内容で実践した話や気づきなど、みんなのダイアログで共有してください。それをもとにまたいろんな気づきが生まれるはずです。

ぜひメンバーと一緒にダイアログ学び合う環境をつくっていきましょう。

みんなのダイアログ

<http://cobaken.net/webdialog/index.php?qa>

ダイアログの教科書 32. 傾聴のスキル

投稿日 2015/04/08・最終更新日 2015/04/08

発行 COBAKEN LIFESTYLE LABO <http://cobaken.net>