

傾聴

今回は、僕がダイアログの場をつくる上での基本中の基本、傾聴を紹介します。

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。

「人の話を聴くために大切なことは何ですか？」

この質問を何度もされる機会があったのですが、毎回僕は「時間と心の余裕だと思います。」と答えてきました。どんなに聴くための能力が高くても、3分だと3分しか聴けないし、心に余裕がなければ上の空で聴いてしまうことになります。

なので自分の容量を服のポケットに例えるとして、すべてのポケットに物が入っていたら、新しく何かを受けとつても手に持っておかなければなりません。もうポケットは容量オーバーなので。だから、いくつもあるうちの最低1つは空けておかないと人の話をきちんと聴くのは難しいです。これは話を聴くスキル以前の話で、ダイアログを行ううえでの基礎となる部分です。

では、そこまでして人の話を聴く目的は何なのか...それは、自分を知るためだと僕は思っています。まず第1段階としては相手に聴いてくれている安心感を与えること。それによって自分の話も聴いてもらえることになりますので。

そして第2段階では、聴き合えることでお互いの探求や発見の度合いが変わってきます。その先には、お互いがシンクロするような、とてもタイミングの合ったダイアログがその場に広がっていきます。

最初にも書きましたが、聴くことがダイアログのはじまりであり、聴くことで自分も相手も探求し合えます。そうなると、聴くことがダイアログの全てといっても過言ではありません。そもそも聴くことができなければダイアログすることはできませんし。

ちなみに僕は「聞く」ではなく「聴く」と漢字で表します。「聞く」は声や音を耳で感じるという意味で、「聴く」は耳を傾け、注意して聴くという意味の違いを持っているので。なので、ダイアログをしながら行っているのは「聴く」の方です。

きちんと相手の話を聴けた分だけ自分を知ることができます。それは、目の前にいる相手は自分自身を映し出している鏡なのだたとダイアログを重ねてきた体験からそう思います。

なぜならば、相手の言動が自分自身の嫌な言動と重なると、自分の内面に沸き起こる感情が心の余裕を奪って行って、話を聴くことができにくくなるので。そのおかげでまた自分を知ることができるのです。

自分と相手の主体性を重んじるためにはきちんと聴き続けて、相手が相手自身の内面にある想いを言葉にして出せる環境が必要です。何でもかんでも先に理解し

てあげることは相手の主体性を奪うことになっていきますし、考えたくない人にとってはとても楽な状況になって、どんどん主体性を失っていくのでしょうかね。

僕は人を支配するために話を聴いている訳ではなく、それに僕は評価をする人ではありません。対等な立場でお互いを尊重し合いながらダイアログを行い、自分を知りたいと思っている、そんなお互いで学び合える環境を広めていきたいだけなのです。

なので、自分と相手という人格をきちんと尊重して、お互いや場の目的を達成するために、まずは相手の話を聴くこと、それがダイアログを行うことのはじまりであり、肝となる部分でもあります。

これは海外を旅している時に経験したのですが、聴くというスタンスは言葉を超えて相手に伝わります。英語力の低い僕は長文になればなるほど単語や文法の意味がわからず理解することができません。でも、その人の話は聴きたいのでそれでも精一杯聴き続けます。

すると相手が自然と僕でもわかるように言葉を優しくしてくれるんです。簡単な英語に言い換えてくれたりして、僕に伝えようとしてくれる機会がある時から続きました。その機会というのは、英語が話せない自分を受け容れて、自分にできる範囲でダイアログしようと決意し行動した時からです。これも心の余裕が生まれた瞬間でしょうね。

なので、言葉が通じる通じないに限らず、きちんと聴けたら話は終わる、僕はそう思ってダイアログしています。なので、いつまでも相手の話が終わらない時は、相手の想いをきちんと受けとれていない時、そういう合図だと思っています。

そんな時、僕が人の話を聴くことを自分で邪魔しているものがあって。それは僕自身の判断です。「それは違うでしょ」とか「愚痴ばかり言ってんじゃないよ」

とか、相手の話を聴いているうちに沸き起こってくる、特に負の感情たち、それが僕の聴くという行為を邪魔してくれるのです。

でも、自分の内面に沸き起こる感情は仕方ないこと。それはすぐに手放せる状態をつくって、良いとか悪いとか判断しないこと、つまり判断を保留することが聴くために必要な状態です。

自分と相手が違っててもいいんです。いえ、人間なのでむしろ違うことが前提でダイアログするのです。自分と相手が違うからダイアログを通じて自分を知ることができるのです。

これは意外と気づけないことですが、相手の基準は相手の中にあり、自分の基準と同じではありません。良いか悪いかを決めたければ、話がはじまる前に1つの基準をお互いで合意しなければ、あとから基準を決めて判断することはできません。

最後にもうひとつ、相手の話を聴いていると僕の言いたいことのすべてを相手が話してくれて自分は何も話す必要がない、そんなことがよく起きるようになりました。その原因はよくわかっていませんが、これがきちんと相手の話を聴けた時の証だなと僕は思っています。

そんな場がこれからもたくさん増えるように、僕自身、時間と心に余裕を持ちながらダイアログを続けていきたいです。

今回は「傾聴」のお話をしました。次回は「傾聴のスキル」のお話をします。

今回の内容に関して「こんな風に活用してみた」とか、「もっと具体的なことが聴きたい」とか、もしくは今回の内容で感じたことがあれば、「みんなのダイアログ」に投稿してください。

そこで学び合いながらダイアログしていきましょう。

みんなのダイアログ

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