

Lecture 基本的聴き方技法

一生懸命聴いていてくれても、黙って聴かれると、話しにくいでしょう。うなずきやあいづちの合間に、ポイントだけを繰り返してもらったり、言い換えてもらったり、質問してもらったりする方が、聴き手の熱意が効果的に伝わり、話しやすくなります。相手の話をよく聴き、うまくコミュニケーションをとるには、いくつかの技法があります。

1. うながし技法

うながし技法とは、首を縦に振るうなずきや、短い言葉であいづちを打ちながら、相手の話を聴く技法です。うながし技法を使いながら聴くと、聴き手の熱意を効果的に表現することができ、その結果、話し手の話が促進されます。漫才の「ツッコミ」もあいづちの一種です。レパトリーを増やすと効果的なあいづちが打てます。

ただし、「えっ」「うそぉ」「ほんとお」というあいづちを打つ人がいますが、相手に不愉快な感じを与えることもあるので注意しましょう。

ふんふん そう へえー なるほど それから 他には 例えば 具体的に言うと

2. 繰り返し技法

繰り返しの技法とは、話された言葉の一部もしくは全部を繰り返しながら、相手の話を聴く方法です。

話し手にとっては、自分の話を聴いてもらっている、理解されていると感ずることが出来ます。返ってくる言葉は、自分の言っていることに反することや非難や批判の言葉ではありませんから、話の流れを妨げられることもありません。気持ちよく先へ先へと話を進められます。

ただし、単純な繰り返しばかりだと、単調で不自然になり、あいても馬鹿にされているような気になります。キーワードを的確に判断して繰り返します。

A 「朝、目が覚めたら、8時でした。あわてて飛び起きました」

B × 「朝、目が覚めたら、8時で、あわてて飛び起きたんですか」

「8時だったんですか」

A 「朝食も食べずに、自転車に乗って行こうとしたら、パンクしていたんです」

B × 「朝食も食べずに、自転車に乗って行こうとしたら、パンクしていたのか」

「タイヤがパンクしてたのか」

3. 言い換え技法

言い換え技法とは、相手の話の重要な出来事や、相手がぼんやりと感じているが言葉にできていない部分を、聞き手の言葉で言い換える方法です。

話し手は、本当に聴いてもらっていると確かめることができます。また、ぼんやりしていた部分をより明確に具体的にとらえることができます。

聞き手は、相手を正しく理解しているかどうか確かめることができます。聞き手の方が少し先回りして、話し手が話す前に話し手の言いたいことを言ったりすると、いっそう話し手の信頼感は強くなります。

ただし、聞き手の勝手な解釈や思い込みによって、話し手の話の意味を変えたり、付け加えたりしないように注意します。言い換えが正しくなかった時は、違ったことを確認して、話の続きをうながします。

A「教室に入ると同時に、チャイムが鳴ったんです」

B「何とか間に合ったんだね」

A「授業には間に合ったのですが」

B「宿題を忘れた」

A「せっかく、昨日の夜、遅くまでやってできたのに」

B「遅くまで宿題をしていたから、寝坊したのかなあ」

4. 要約技法

要約技法とは、相手の長い話を要約して「要するに ですね」とまとめる聴き方です。

話し手にとっては、問題を整理することができます。

聞き手にとっては、受け取ったメッセージを確認することができます。

大切なことは、長話を長話で要約しないことです。枝葉は可能なかぎり切り捨てて、話の幹だけを手短かに返します。そのためには、要点を押さえながら聴くことが必要です。

「要するに ですね」