

No.2

「聞き上手」になろう

みなさん、こんにちは。駒沢女子大学・短期大学・大学院 学生相談室です。

みなさんは、人と話をしていて緊張してしまったり、言いたいことが上手く伝わらなかったりしたことはありませんか？
大学生活を送る中で、授業・実習・アルバイト・就活など様々な人と関わる機会が増えた方も多いかと思います。人と話すことが好きな人もいれば、コミュニケーションに苦手意識がある人もいるかもしれません。

☆たとえば、こんな経験はありませんか？



コミュニケーションとは、自分の思いをきちんと「伝える」ことであり、相手の思いをきちんと「聞く」ことです。つまり、話す人と聞く人がいて初めて成り立つものです。

コミュニケーションというと「上手に話すこと」と思われがちですが、実は同じくらい大切なのが「聞くこと」です。人は「自分の話をしっかり聞いてもらえた」と感じると、相手に大きな安心感と信頼感を抱くとされています。

今回は、そんな相手の話を「聞く」ことについてのお話です。

☆「聞く」は意外と難しい？



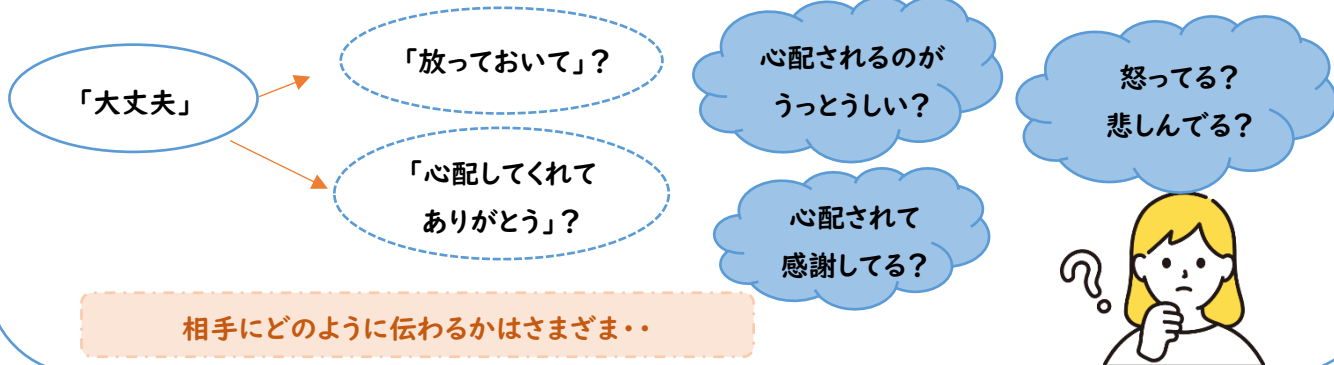
私たちが会話をする時には、お互いに自分の思いを言葉や表情、態度などで伝えようとします。
でも、それが相手にどのように伝わるかはさまざまです。

たとえば・・・

「どうしたの？」と声をかけられた人が、「大丈夫」と答えたとして。

この返事は、「心配してくれてありがとう」とも「放っておいて」とも受け取ることができます。

また、その時うつむいていたら、悲しんでいるとも怒っているとも受け取れるかもしれません。



このようにさまざまな受け止め方があるのは、私たちにそれぞれの理解の仕方(枠組み)があるからです。
人は性格やこれまでの経験などによってつくられた、それぞれ違った「枠組み」でものを見たり、理解したりしています。
相手が話したことをこちらの「枠組み」で受けとると、相手の言いたいこととは違ってしまいかもしれません。

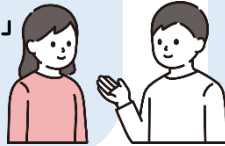
そのため、「粹組み」の違う相手の思いをなるべく相手の身になって理解しようとする、「聞く」ことが大切になります。相手の言いたいこと、分かってもらいたいことをきちんと「聞く」ことは相手を大切にしていること、受け止めようとしていることを相手に伝えることにもなります。

そこで、次に相手の話を「聞く」ためのポイントをいくつかご紹介します。できそうなことから、取り入れてみてください。

ポイント① あいづちを打つ。

・うなずいたり、あいづちを打つことは、「聞いているよ」「一生懸命分かろうとしているよ」というメッセージになります。

まずは相手の話を遮らずに、「うん、うん」「そうなんだね」と受け止めながら聞いてみましょう。



ポイント② おへそを相手に向ける。

・相手におへそを向けて話を聞くことで、態度でも「あなたの話に興味があるよ」というメッセージを相手に伝えることになります。

相手も「聞いてもらえている」と感じて、安心して話しやすくなります。



ポイント③ 理解したことを言葉にする。

・理解した、受け取ったことを自分の言葉で伝え返すことで、相手は「聞いてもらえた」と感じやすくなります。また、もし相手が伝えたいことと、こちらの受け取ったことが違っていれば、ズレや誤解を修正していくことにもつながります。

例 1) 「それは悲しかったね。」

相手「そうなの。」(分かってもらえた)

例 2) 「それは腹が立ったね。」

相手「というより、悲しくなっちゃって…」

→ズレがあれば、修正できる。



ポイント④ 質問する。

・会話の中で質問することで、相手が話したいことや気持ちなどを、より話しやすくなります。

質問する時には、「開かれた質問」(質問された相手が「はい」「いいえ」や、単語だけで答えられない質問)をしてみましょう。話が広がりやすくなるかもしれません。

例) 「週末はどこか行った？」

⇒「週末はどんなふうに過ごしたの？」



今回紹介したような方法を試してみたけれど、なかなか上手くいかない、もっと自分に合ったコミュニケーションの方法を考えてみたい、という時には、一人で悩まず、学生相談室でカウンセラーと一緒に考えていくこともできます。その他にも、悩んでいることや相談したいことがある時にはぜひ学生相談室をご利用ください。

参考文献: (1) 平木典子 (2000). 言いたいことがきちんと伝わる 50 のレッスン 大和出版

(2) 平木典子 (2013). 相手の気持ちをきちんと<聞く>技術 PHP 研究所

(3) ゆうきゆう (2023). 生きるのがラクになる「話し方」あります 三笠書房

学生相談室は、皆さんが学生生活の中で出会う様々な不安や悩みについて、カウンセラーとともに話し合い、整理していくところです。困った時や苦しい時は、「相談できる場所」として、ぜひ学生相談室をご利用ください。

駒沢女子大学・短期大学・大学院 学生相談室

☎ 042-350-7231 (学生相談室直通番号)

相談時間: 平日 10:00~17:00

受付時間: 平日 09:30~17:30

(木曜日のみ 10:00~17:00)

受付方法: 学生相談室に直接来室、または電話で予約



大学館(10号館)地下1階 保健室の隣