



なぜアクティブ・リスニング はこれほど難しいのか？

日付: 2024年7月11日 | BY ミシェル・アダムス

「問題を抱えている人に出会ったとき、私たちの通常の反応は、その人の物事の見方を変えようとすることです。つまり、その人の状況を私たちが見ているように見てもらうため、あるいは彼にそう見てもらいたいと願うことです。私たちは、嘆願し、理屈をこね、叱り、励まし、侮辱し、駆り立て、何でもして、望ましい方向、つまり、私たちがその人に進んでもらいたい方向へと変化するように誘導します。しかし、私たちがめったに気づいていないのは、このような状況下では、私たちは通常、特定の方法で世界を見たいという自分自身のニーズに応えているに過ぎないということです。私たちが行動すべきだと信じている方法とは異なる行動を許容し、理解することは非常に困難です。しかし、自分の方法へと他人を導いたり、影響を与えたりする必要性から解放されることができれば、私たちは理解を持って耳を傾け、それによって最も強力な変化の手段を取り入れることができます。」（カール・ロジャーズ博士）

ロジャーズ博士は、リフレクティブ・リスニング（彼の教え子であり同僚の一人であるリチャード・ファーソン博士によってアクティブ・リスニングと改名）の生みの親です。

ロジャーズ博士の教え子であり、同僚であり、親友でもあったトーマス・ゴードン博士は、1955年にこのリスニング・スキルを個人的にやっていた企業コンサルティングに取り入れました。そして1962年、ゴードン博士は最初のペアレント・エフェクティブネス・トレーニング・プログラムを教え、その後、アメリカ全土と世界50カ国以上に広まり、それがアクティブ・リスニングを世界に紹介したP.E.T.となりました。私たちはそのことを永遠に感謝しています。

それはそれとして素晴らしく、うれしいことですが、なぜ...どうしてアクティブ・リスニングを使うのがそんなに難しいのでしょうか？どうしてアクティブ・リスニングを学び、使うことに時間を費やすだけの価値があると人に納得させるのが難しいのでしょうか？

これについてはいくつか考えがあります。

1. 地球上のほとんどの人は、コミュニケーション・ロードブロックを使う親によって育てられました。（「乗り越えろ」「馬鹿げている」「泣くんじゃない」など）。ですから、相手が感情を持っていることを受け入れて（同意ではない）、説得して諦めさせるようなことをしないでいいと提案することは、常識に反するかもしれず、あるいは異質なことに思えるかもしれません。そのため、これらのロードブロックを使うことは、断ち切るのが難しい習慣なのです。
2. 相手が何を感じるべきか、何を感じるべきでないかを知っていると思うなど何様でしょうか？私たちは彼らですか？違いますよね。相手の感情に自分たちを介入させたり、相手がどうすべきか、どう感じるべきかについて私たちの考えを押し付けたりするのは少し自己中心的です。一步引いて、混乱した感情や複雑な感情のすべてとともに、相手がその人らしくいることを許容してください。（余談ですが、6月に公開された素晴らしい映画があります。その映画では、感情が私たちにどのような影響を与えるかを深く掘り下げています——*Inside Out 2*、日本語タイトルはインサイド・ヘッド2です。）
3. あーもううんざり。感情にそこまでの時間を実際に費やす必要があるんですか？頼むから仕事に戻ってください—こんなことをしている時間はないんです。そうですね～.....まあ、私たちは人間ですし、感情があります—それは事実です。こうした感情を認め、それを共有できる信頼の風土を作らなければ、将来的に大きな代償を払うことになります。それに、私たちは自分の感情に基づいて意思決定を行います。もちろん、スプレッドシート、世論調査、アンケートも使用しており、それらも確かに重要なデータではあります。しかし、感情もデータです。そして、自分自身、チーム、組織にとって最善の決定を下すために、すべてのデータを尊重する方法を学ぶ必要があります。

もう1つ、チーム・メンバー間の対立を調停しようとしたり、同じ問題を抱えて何度も相談してくるチーム・メンバーと一緒に仕事をしたり、同僚への不満や苦情を申し立てたりして人事部に相談する人と一緒に仕事をしなければならないなど、今、どれだけの時間を費やしていますか？正直、無駄です。その代わりに、アクティブ・リスニングに時間を費やして、どれだけ節約できるか試してみませんか？

ということで、今日のところはこれでおしまいです。ご拝読ありがとうございました。