



プロフェッショナルな聴き方

2026 年 7 月 22 日 | 執筆:Linda Adams

聴くことは、同僚、配偶者、子どもたち、そして日々の生活の中で出会うすべての人々とのコミュニケーションにおいて、最も重要な要素の一つです。それほど重要であるにもかかわらず、聴き方(あるいは、いつ聴くか)について訓練を受けたことがある人はほとんどいません。

コミュニケーションには、言葉、声のトーン、表情、身振りが含まれるため、聴き手としては、そのすべてに注意を払うことが大切です。

ベーシック・リスニング

ベーシック・リスニング・スキルには、「注意を払う行動」「沈黙」「ドア・オープナー」「簡単受容」があります。

1. 注意を払う行動: 表情や身振りはコミュニケーションの非常に大きな部分を占めるため、これは特に強力な聴くための手段です。アイコンタクトや、うなづく、身を乗り出す、微笑む、眉をひそめるといった身体の動きを適切に用いることで、相手に「本当に話を聴いている」ということを伝えることができます。

2. 沈黙: 黙って何も言わずにいることで、相手は自分の話題や問題について、中断されることなく話す時間と余地を持つことができます。

3. ドア・オープナー: 人は時に、話を続けたり、より深く話したり、あるいは話し始めたりするために、もう少し後押しを必要とすることがあります。こうした言葉は、「あなたの話を聴くために時間を取りたい」ということを相手に伝えるうえで、非常に効果的です。

以下はその例です:

「もう少し詳しく話してもらえますか?」

「それについて、何か強い気持ちがあるようですね?」

「あなたが話していることに興味があります。」

「それについて聞かせてもらえませんか?」

4. 簡単受容:「うん、うん」「ああ、なるほど」「ええ」といった短い言葉での相槌を、適度に用いることで、相手に対して「あなたの話に注意を払い、関心を持っている」こと、そして「話を続けても構わない」ということを伝えます。

これらのベーシック・リスニング・スキルは、相手が話し始めるきっかけをつくり、相手に「受け入れられている」という感覚を持たせるうえで、とても役立ちます。しかし、これらには一つの限界があります。それは、聴き手が「理解した」ということそのものを証明するものではない、という点です。そのためには、アクティブ・リスニングが必要です。

アクティブ・リスニング

アクティブ・リスニング*の目的は、相手のリアリティ(現実の受け止め方)を理解し、受け入れたうえで、その理解と受容を相手に伝えることです。

効果的にアクティブ・リスニングを行うためには、次のことが必要です:

相手の方々向き、十分な注意を向け、(状況が許せば)アイコンタクトを保つこと。これはウェブチャットなどオンラインの場でも行うことができます。

自分自身の考えや気持ちをいったん脇に置くこと。

対立の中で相手が話していること、そして感じていることに意識を向けること。

相手が話し、感じていることについて、自分がどう理解したかをフィードバックとして伝えること。

アクティブ・リスニングは、簡単に身につけられるスキルではありません。

多くの人は、人間関係の中で、指示する、質問する、評価する、安心させる、議論する、反対するといった、いわゆる「コミュニケーションのロードブロック」に慣れ親しんでいます。この優れたコミュニケーション・スキルを直接使った経験や、誰かがそれを自分に対して使ってくれる関係を経験したことがある人は、ほとんどいません。

そのため、アクティブ・リスニングを身につけるには、多くの練習が必要です。

しかし、人が身につけようとする他の多くのスキルとは異なり、アクティブ・リスニングには、学ぶ人が自分自身のアクティブ・リスニングの質をすぐに確認できるという特徴があります。

もしアクティブ・リスニングが送り手のメッセージを正確に映し返せていれば、相手は「そうそう」「その通り」「本当にそう感じます」「まさにその通りの気持ちです」といった反応を返してくれます。

一方、アクティブ・リスニングが正確でない場合、相手は「いいえ」「そうではなくて」「もっとこういう感じで...」「そういう意味ではありません」といった反応を返します。そして、このような否定的な反応の後には、たいてい、相手は最初のメッセージを、多少形を変えたり強めたりしながら、繰り返し伝えようとします。

つまり、人は、アクティブ・リスニングを頻繁に行い、送り手から返ってくる反応にすぐさま耳を傾けることによって、自分自身でアクティブ・リスニングの技術を身につけていくことができるので

す。

*アクティブ・リスニング(もともとは「リフレクティブ・リスニング」と呼ばれていました)は、カール・ロジャース博士が生み出した概念です。トーマス・ゴードン博士(ロジャース博士の友人であり、教えを受けた人物)は、自身の P.E.T.(Parent Effectiveness Training/親業訓練)プログラムを通じて、この概念を世に広めました。