

ベーシックだけでは足りないことがあるのはなぜか

2026 年 10 月 22 日 | 執筆:Michelle Adams

ゴードン・モデルについて少しでもご存じの方なら、私たちが 2 種類の異なる聴き方を教えていることをご存じかと思います。そう、ベーシック・リスニングとアクティブ・リスニングです。

おさらいとして、「ベーシック」とは次のようなものを指します。

・注意を払う行動
相手と共にいること。身体的に相手と同席していること。相手と視線の高さを合わせ、オープンな姿勢を保ちながら聴くこと。注意を払う行動は、効果的に聴くために欠かせません。これは「私はあなたと共にいます。あなたの話には、私が耳を傾ける価値があります」ということを伝えます。

・沈黙
相手が話している間、静かにして口を挟まないこと。相手の間(ま)を待つことで、良い結果が得られることがよくあります。

・ドア・オープナー
相手がさらに話すことを促すオープンエンドな誘いかけの言葉です(例:「良ければ話を聞かせてくれませんか？」「詳しく聞かせてください。」「それ、もっと話してよ。」)。

・簡単受容
評価を加えない応答で、相手の話を聴いていることを伝えるものです(例:「うーん」「本当に」「ええ」「なるほど」など)。簡単受容は、あなたが心理的に相手と共にいることを伝えます。

しかし、時には(実際には、むしろ頻繁に)、ベーシックだけでは十分とは言えません。なぜでしょうか? それは……

・相互のやり取りが少なく、相手は、あなたが本当に理解しているかどうかが分からないからです。

・相手は、あなたが自分のメッセージを受容しているのか、それとも受容していないのかが分からないからです。

・問題を抱えている相手が、その問題をさらに深く掘り下げて考えることを、促進したり、後押ししたりすることができないからです。

・理解していることの証拠を示すことができないからです。

では、理解していることの証拠を示してくれるものは何でしょうか? お分かりになりますか? どうでしょう?

そうです。アクティブ・リスニングです。

アクティブ・リスニングとは、相手が表現したことについて、自分がどう理解したかを相手に返すという、特別な方法です。これにより、自分が話を聴いていることを相手に伝えると同時に、相手の意味していることを正しく理解できているかを確認することができます。

では、なぜアクティブ・リスニングをするのでしょうか? その理由をいくつかご紹介します。

・相手が自分自身の問題にうまく対処できるよう手助けすることができれば、相手はより優れた問題解決者となり、より自立し、リーダーやマネジャーへの依存が少なくなっていきます。

・多くの場合、相手は外部の人間よりも多くの情報を持っており、またその決定を実行に移すのも相手自身です。

・もしあなたが相手に代わって問題を解決し、その解決策が悪いものだった場合、あなたが悪い結果の責任者とみなされてしまいます。相手自身の問題解決を、あなたが単に支援するという形であれば、このような事態は避けられます。

・もしあなたが相手に代わって問題をうまく解決してしまうと、あなたが「問題を解決した人」とみなされます。これでは、相手自身の自己肯定感や、健全な自立心は育まれません。