

聞く力は最強の  
コミュニケーションツール



「聞き上手倶楽部」代表  
菊本裕三

私は人の話を聞く事を生業としている。具体的には電話カウンセリングとそれから派生した電話話し相手サービスというものだ。初めからこの仕事をしていただけではなく、元は美容師だ。私の勤めていたところは完全歩合制で、お客様が多く付いている人ほどお給料をもらえる。そして、お客様の指名をもらえる先輩を観察していると、楽しい話をお客様に上手に提供出来る先輩より、相づちと共感だけでお客様に話をさせる先輩の方が圧倒的にお客様を持っていた。そこから“聞き方”を研究し始めたが、その時はまさか今のような仕事をする事になるとは夢にも思わずにいた。

◆本当に人の話を聞いているのか？

先日、弊社の女性スタッフがスポーツジムのロッカールームで、おば様同士の会話を聞くとともに聞いていたそうだ。おば様Aが旅行の話始めた「先日ね日光に紅葉を見に行ってね・・・」おば様Bはスニーカーに紐を通しながら「うん・・・、へー・・・、そうなんだ」と聞いていたそうだ。しばらくしておば様Aが話し終わると、今度はおば様Bが「うちは一昨日孫が来てね・・・」と孫の話。お互いに人の話は耳に入るけど聞いてはいない。「あなたが話し終わったから今度は私ね」という具合に、ただ順番に話し手と聞き手が入れ替わるだけ。これは会話とは言い難い。

◆では、理想的な聞き方とは？

ズバリ一言で言うなら、“興味と反応”だ。先の話で言えば、おば様Aは日光のいろは坂の紅葉がとても綺麗で、でも渋滞が酷くて・・・。と、言いたくてウズウズしていたのだろう。でもおば様Bがそれほど興味を示さなかったので、一通り



話をして終わってしまった。

もし、おば様Bが興味を持って「紅葉の色合いはどうだったの」とか、「いろは坂を登り切るまでにどのくらい時間がかかったの」等と身を乗り出して聞いてあげればエンドレスで話をするだろう。その聞き方は話し手にとって、“この話は楽しいでしょ” “楽しい話を提供する私” という具合に、間違いなく話し手の快感となる。これをお読みになっている貴方、自分が楽しいと思った事を人に話して、しかもその話が絶賛される場面を少し目を閉じて想像してみしてほしい。快感の意味がおわかりになると思う。

#### ◆聞く事から始まるコミュニケーション

気持ちが良いから止めどなく話を続けるわけだから、それは間違いなく話し手にとってはストレスフリーとなり、メンタルヘルスケアにはとても役に立つ。

心理カウンセリングにおいて基本的だけど難しい“話させる”という技だ。

しかし、聞くだけではまだコミュニケーションではない。コミュニケーションの手前のイントロだ。相手の話を受け止めて聞いてあげて相手がいいたい事をすべて言うと「それであなたはどのような？」とこちらに話が振られる、その時始めて自分の思っている事を話し始めよう。あなたの話を相手が受け止めて共感してくれたとあなたが感じた時、そこで初めて信頼関係が生まれる。それがコミュニケーションの入口だ。

イントロの時点で自分が正論だと思いう事を言って相手の話を横取りしたり、相手の話の矛盾点を突いてこちらの優位を示したりするのは、確かに人と向き合っているがコミュニケーションとは言えない。信頼関係ができていないからだ。それ

をすっ飛ばしてしまうから、「私は理解されないなあ」などとお互いが思ってしまうのだ。

しかし、このような聞き方は聞く方にかかなりの“余裕”が無いと難しい。興味がそれほどない話題に興味があるかのように付き合うのはとても苦痛だし、興味を持って聞いたばかりに話が長くなり予想以上に時間を費やされる。時間が無い先生方には無理な相談かもしれない。うちのスタッフには元教師が数人いるが、聞くところによるとそれはそれは忙しいらしい。忙殺という言葉がそのまま当てはまると言っている。

気持ちに余裕が無い場合は難しいが、ご家庭や職場などでこのことを思い出した時にはぜひ実践してみしてほしい。相手がどんどん話を続けるようであればその聞き方は正解だ。

#### ◆能動的に聞いてみよう！

話すという事に比べると聞くというのは受動的なイメージを受けるが、“話させる”や“もっとこの話を深掘りさせてみよう”というように能動的に聞いてみよう。話を取りに行くという感じか。それをすれば話を聞いてもらった人は「あいつは俺の事を理解している」などと勝手に思うようになる。快感を与えているわけだからあなたを味方と思うのだ。そして人間関係の大事な要素である信頼を勝ち得る事が出来る。夫婦、恋人、上司、部下、知り合い……。どんな間柄であれ“聞く”ということはどの場面でも通用するツールなのだ。

家に帰るとパートナーが長々と愚痴を話し始める。そのうち我慢できずに「俺にどうしろって言うんだ！」と大声で言う。「どうもしてほしくないよ・・・聞いてほしいんだってば！」