

青少年くらし

家庭版

発行  
倉敷市教育委員会  
編集  
生涯学習課  
☎ 426-3845

4月



## 「信頼関係を築くコミュニケーション・アクティブリスニング」前編

令和五年十一月二十一日にマービーふれあいセンターで開催された、備中県民局管内青少年健全育成のつどい 記念講演の要旨を二回に分けてお届けします。講師は、有限会社アクティ代表取締役 石井香里（いしい・かおり）先生です。

### ●三つの「きく」

こんにちは。私は普段コミュニケーション能力マスターやアングーマネジメントファシリテーターとして活動しています。そして、社会人一年生と高校三年生の二人の娘の子育てをしています。その中で、PTA会長を務めたこともあり、私自身も子どもたちや保護者の皆様と様々な場面で関わってきました。昨今、青少年をとりまく社会環境、生活環境などが多様化し、変わってきています。皆さんも、関わり方が難しいと思われることがあるのではないのでしょうか。

本日は、コミュニケーションを踏まえた、アクティブリスニングのポイントをお伝えします。まず、コミュニケーションという言葉の意味は、「感情や意見、情報を受け取り合う

味が含まれています。

### ●コミュニケーションの三つのポイント

私たちは、色々な場面で、相談を受けることがあると思います。その際に大切なのは、「聴く」ことなんです。さらに、信頼関係を築くコミュニケーションのために、大切なポイントは、三つです。一つ目は受容。二つ目に傾聴。三つ目に共感的理解。

一つ目 受容は、相手の感情などをありのままに受け入れることです。人は、それぞれの価値観で話します。つい自分の価値観で判断しがちですが、受容は、自分の判断や評価を入れません。ただ素直にそのまま、相手の言葉や感情を受け止めます。

二つ目 傾聴。ここにも「聴く」の字がありますが、相手に100%意識を向けて、正しく注意深く聴く、耳を傾けて熱心に聴く、ということ。

三つ目 共感的理解は、相手の感情に理解を示して、寄り添うよう努めることです。皆さん、

「相手の気持ちに共感して聞こう」と言われることが、あるかもしれません。でも、共感と共感的理解は、少しニュアンスが違います。例えば、

「今、クラスで仲間外れになって

すごく辛い。苦しい」って言われたとき、「苦しいんだね、辛いんだね、すごくわかるよその気持ち」と言えるのは、実際に類似の経験をした人だけです。そうでない人には、それが本当にわかるかどうか、わからないと思います。では、私たちは、苦しいことや辛いこと、全て経験しないと、やりとりができないのでしょうか？

同じ経験をしているのなら、もちろん共感することが、あり得ると思います。「わかる。私も昔、仲間外れになったことがあるから、その気持ち、すごくわかる」、そういうこともあるでしょう。でも、そういう経験がなくても、「ああ、今すごく、辛い、苦しい状態なんだな」、その気持ちを理解するように努めることは、誰にでもできるはずなんです。ですから、私たちは、共感より共感的理解を目指して実践していきたいんですね。



倉敷市立東中学校  
2年 藤嶋 圭（令和5年度）

「辰」（水墨画）

美術で今年の干支の辰を水墨画で描きました。形が輪になるとかわいくなくて、バランスと墨の濃淡に気をつけて描きました。

## ●聴く力を振り返ってみよう

先ほど出た「傾聴」という言葉と「聴く」という漢字。とても大事だと言いました。さて、ここで皆さんに、自分の聴く力を改めて振り返っていただくと思います。次の項目で、あてはまるものに○をしてください。

## A

(一) 一方的に相手の話を聞くことが苦手だ。  
(二) 相手が話しているとき、すぐに遮ったり、口を挟んだりしてしまう。

(三) 相手の話が、自分の考えに合っていないかったり、批判されたりすると、不愉快になる。

(四) 人から話しかけられても、返事をしないことがある。

(五) 人と視線を合わせるのが苦手だ。

## B

(一) 人と話すとき、自分が話すより、人が話している時間の方が自然に多くなる。

(二) 人の話を聞くのが好きだ。

(三) 人と会話をしているとき、相手が話し終えてから話すように心がけている。

(四) 話を聞くときに、内容や、相手の気持ちを確認しながら聞くようにしている。

(五) 人から愚痴を聞かされたり、相談を受けることが多い。

では、Bの○の数からAの○の数を引き算してください。B引くAです。何点でしたか？ プラスの方もマイナスの方もいると思います。それでは、結果をお知らせします。

プラス四点～五点 聴く力が高い

プラス二点～三点 聴く力がやや高い

プラス一点～マイナス一点 普通

マイナス二点～三点 聴く力がやや低い

マイナス四点～五点 聴く力が低い

いかがでしたか。できれば、プラス二点以上になるように、高めていただきたいと思っています。

## ●受動的な聴き方とそのポイント

コミュニケーションが上手な人は、聴き上手だと言えます。もちろん、話をしたり伝えたり自分の考えを述べたりすることも大切ですが、まずは、聴く力、聴き上手になることが必要。そして、そのためには、積極的な傾聴がポイントです。積極的な傾聴力タカナにすると、「アクティブリスニング」です。この積極的な傾聴を身につけるには、いくつか手法がありますが、トレーニングすれば身につきます。

積極的な傾聴とは、相手の話をよく聴くことを実践していく上で、まず、受動的な聴

き方も必要です。相手の話を不足せず、受容する聴き方。これにはポイントが二つあります。

まず一つは、沈黙、黙る、話を遮らない。否定しない。目を合わせてコンタクトをとったり、ボディランゲージを使ったりと、言葉にならない行動を起こしながら、ただ黙って聴くことも必要。

二つ目は、あいづちやうなずきを使うこと。あいづちは、「はい」「へえー」「なるほど」「そうですか」などの言葉ですが、「ええ」「へえー」というときには、自然に首を縦に振ることが多いですね。首を縦に振る行為がうなずきですので、この二つは同時に行うことが多いですね。

この、あいづち、うなずきの非常に上手な聴き上手、コミュニケーション上手のタレントは、皆様もよく知っている明石家さんまさん。明石家さんまさんは、あいづちに「はひふへほ」、は行を上手に使っています。トーク番組で、「はあー、そうやねん」「へえー」「ほおー」「ふーん、なるほど」というあいづちを入れていきます。「へえー」「ほおー」「そんで？」それから「と、そこで質問も加えていくところが、明石家さんまさんの上手なところなんです。

今、皆さんの顔を見ながら話していると、うなずきながら聞いている方もいます。人

の話を聞くときに、まず、相手の顔を見たり、目を見たり、うなずいたり、今は声を出すあいづちはできないかもしれないけど、うなずきながら相手の話を聴くという姿勢は大切なと思います。

普段、傾聴、アクティブリスニングに関する研修を、企業や学校などで行うときには、ペアで一分間、あいづちもうなずきも全くない状態で話してもらったことがあります。すると、一分間の時間がどれだけ長く感じるか。相手の反応がないと、話す方は話が続かなくなつて、しゃべれなくなるんですね。

また、聴く方も、あいづちやうなずきは、何となくしているだけではなく、「へえー」「ふーん」と思い、言ながら聴くことで、相手の話を脳にインプットする習慣があります。

あいづち、うなずき、全くせずに、誰かの話を聞いてみてください。そうすると、「聴く」という状態ではなく、「聞き流す」という状態になるので、相手が一瞬間何を喋ったか、あんまり覚えていない状況が起きたりします。ちょっとしたことですが、あいづちやうなずきも大切な要素なんです。

そして、受動的な聴き方だけでなく、本日のテーマでもある能動的、積極的な聴き方、アクティブリスニング、これを高める手法があります。

(後編続く)