



「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」後編

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。

●繰返し（オウム返し・言い換え）の手法

積極的な聴き方、アクティブリスニングは、相手に関心を持って、積極的に注意深く聴くことで、これを高める手法があります。

一つの手法は、繰返しで、これは、さらに二つに分けられます。

そのうちの二つ目は、「オウム返し」です。例えば、「今日天気いいですね」「ほんと、天気いいですね」と、相手の言葉を鳥のオウムのように、そのまま返す。これがオウム返しです。どのように会話していいかわからないときや、会話が続きにくいときに、このオウム返しの手法を取り入れると、会話を続けることができますし、相手も、しっかりと聞いてくれていると認識しやすいです。

二つ目の手法は、「言い換え」。例えば、

「私いい加減な人間なんですよ」に対して「そうなんだ。あなた、いい加減な人間なんだね」と言われると、嫌な気持ちになったりカチンときたりするものなんです。人間て自分勝手な生き物なので。

コミュニケーションを高める会話の場合、相手が使ったネガティブな言葉を、そのままオウム返ししてしまうのは良くないので、言い換えて返す必要があります。「リフレーミング」という言葉を存じですか。フレイム枠を壊して、新たに組み立てるという意味で、要は、ネガティブなことや否定的な感情を、肯定的に、ポジティブに作り変えてみよう、捉え直してみよう、という手法です。これも、皆さんに、挑戦していただきたいと思います。

では、ややネガティブな次の言葉を肯定

的に言い換えてみましょう。

- ①飽きっぽい ②落ち着きがない
- ③自己中心的 ④心配症 ⑤いい加減
- ⑥頑固 ⑦優柔不断

できれば、一つの言葉に対して、二つ以上言い換えてくれるのが望ましいですね。十代の方で埋まらない方は数人ですが、大人の方はなかなか答えが出ないです。例えば、落ち着きがない子どもに対して、「もう、落ち着きがないなあ、この子」と捉えるのか、それとも、どう捉えれば、肯定的な面を見つけて、ことができるのかということなんです。

では、答えを挙げますね。一つではないし、どんどん自分なりに考えてほしいので、一例です。

- ①飽きっぽい→気持ちの切り替えが早い、好奇心旺盛、視野が広い、素直
- ②落ち着きがない→行動力がある、動きが早い、活発、元気
- ③自己中心的→意志が強い、自分の気持ちに忠実、他人に流されない
- ④心配症→細かいことによく気がつく、神経が細やか、慎重、人に気を配れる
- ⑤いい加減→おおらか、こだわらない、寛大、決断が早い
- ⑥頑固→一途、一貫性がある、芯がある、自分の意見を持っている
- ⑦優柔不断→柔軟な視野がある、協調性

がある、他人の意見を尊重できる

あくまでも一例ですが、こんなふうに捉えられるといいですね。よかつたら、これを子どもにも尋ねてみると、思わぬ発想が返ってきます。皆さんが書いたものも、もちろん、どれも間違ではないです。

この言い換え、リフレーミングは、会話の中で、コミュニケーションを高めるためにも、とても有効です。人は、自分で自分のマイナス面を言うのは平気ですが、他人にはネガティブな言葉を言われたくないんです。「私頑固だから」と言われたときに「すごく信念があるんだね」と、さっと返せるようになりたい。そのためには、練習が必要です。慣れていないと難しいですね。なので、否定的な言葉かなと思うものがあれば、言い換えるくせをつけてみるということです。

人と関わる時、「なんだかこの人嫌だな」「苦手だな」と思う人と出会うこともあると思います。そんなときは、美点、相手の美しいところ、いいところ、楽しいところ、そういう面を見ようにしましょう。「この人は自己中心的だから嫌」って思うとそれまでだけど、「自分の意思が強いところすごいな。素晴らしいな」と見方を変えて捉えることができます。自分自身のネガティブな感情をなくしていくことに役立ちます。できれば、このようなトレーニングもしてほしい



と思います。

●質問を活用する

さて、アクティブリスニングのためには、質問することも大事です。質問によって、相手のことをより深く知る、理解することができるので、大変重要です。質問の方法は、オープン質問と、クローズド質問があります。

①「赤色と青色、どちらが好き？」②「赤色は好き？」①の答えは「赤か青が好き」、②の答えは「好きか嫌い」。これがクローズド質問です。コミュニケーションのときには、オープン質問の中にクローズド質問を交ぜるととても有効です。限られた選択肢から相手の答えを引き出したり、最終的に決断を導いたりするとき、「AかBかどちらにする？」というときにはとても有効です。次に、オープン質問です。相手に自由に答えさせて、様々な答えを引き出すことがで

倉敷市立玉島東中学校
3年 玄馬 光 (令和5年度)

「人見知りを克服したい自分」(鉛筆)

新しく高校生になる自分が少し見上げてほほえみかける様子を表現しました。様々な人と関わりがもてるようにと思いを込めました。

きる質問です。少し会話してみます。

「好きな食べ物はなんですか？」「肉料理」「いろいろなありますね。どんな肉料理が好きですか？」「焼き肉」「焼き肉なんです。美味しいお店って、どこにありますか？」「わかりません」

オープン質問のとき、「好きな食べ物は？」「肉料理」「そうですか」だと会話が終わってしまうので、肉料理の中で、「なんなの？」「どのように？」など、もっと具体的なことを聞き出す質問を投げかけていくのがポイントです。先ほどの例では、「どこが美味しいお店は？」「わかりません」と返ってきましたね。では、「私は〇〇の焼き肉が好きですが、行ったことがありますか？」と質問すれば、また会話が続きます。このように、深く相手のことを聞き出していく質問の仕方が、オープン質問です。

あまり難しく考えず、質問の答えに対して、「どんなふうに」「具体的に言つと」この二点ぐらいを頭に入れて訊けば、さらに詳しく聞き出すことができます。これも、明

石家さんまさんが上手なんです。トーク番組で、「へえー、ほおー、ほんで？」って答えが返ってくる、なるほどね、それからどうしたん？」って言うて、また質問で返してあげるんですね。その技術、私たちも上手く活用していきたいです。

オープン質問は、5W1H、「いつ、どこで、誰が、なぜ、なにを、どのようにして」を、会話が途切れないよう訊くことがポイントです。皆さんが人から相談されたとき、自分の価値観によってアドバイスすることは、おすすめしません。コミュニケーション方法の

変化、価値観の多様性により、かつては相談を受けたときに、経験談を話すなりアドバイスをするなりして成り立ってきたものが、なかなか今の世の中では成り立たないです。特に、子どもは、SNS、スマホによるコミュニケーションが多く、言葉を使ったコミュニケーションが、やや下手なところがあります。すると、私たちは、相手の考えや状況を、知るために、質問する能力が必要であり、そのために、質問で返す手法が大切です。子どもからの相談例を挙げます。

Aくん「昨日Bさんと口喧嘩しちゃった。どうすればいいんだろう？」

回答者「そんなことがあったの。なにが原因だったの？」(なぜかを活用)

Aくん「同じ班の発表で、意見が対立して」

回答者「そうか。二人ともこだわりがあったもんね。きみはどうしようと思ってるの？」(どのようにかを活用)

Aくん「一緒にやる発表会もあるし、このままでは良くないかなあ。きちんと話し合った方がいいかなあ」

回答者「確かに。みんなで、楽しくやりたいよね。いつ話そうと思ってるの？」(いつかを活用)

Aくん「早い方がいいよね。じゃあ、今から話してくる！」

しっかり質問していくことが大事で、アドバイスは必要ありません。相手から答えを引き出す。先にアドバイスしない方がいいということです。私たちの価値観を押し付けるのではなく、質問を上手く活用して、相手が自分から結論を出せるようにする。そのためには、質問力を鍛えることが必要だと思います。

では、アクティブリスニングのまとめです。相槌、うなずきが必要。オウム返しをする。そこに、言い換えを加える。そして、質問の活用。オープン質問とクローズド質問を使い分けて、効果的な質問で、相手の感情、答えを引き出す。

是非、これらの手法を実践して、信頼関係を築けるコミュニケーション、傾聴のために役立ててほしいと思います。(終わり)