

活が成り立ちませんし、相手のことばかり考えすぎると自分が壊れます。集団の和をはかると同時に、自己の成長、心が強くなる働きもするのです。

心を鍛えるための合宿もしばしば行なわれます。会社などの新入社員研修や管理職研修、一〇年社員研修などの節目にこのような企画が行なわれます。これによって、仕事の実際上の訓練もはかられますが、主なねらいは心のトレーニングです。現代人は孤独だといわれています。成長とは、「独居して孤独にならず」ですが、なかなかむずかしいことです。

現代人の孤独を癒し、心の成長を促進するためのグループ、これは「エンカウンター・グループ」(出合いのグループ)と呼ばれますが、このエンカウンター・グループがアメリカを中心に、世界各地で行なわれています。

エンカウンター・グループには、ファシリテーター(グループ・プロセスの促進者)という、専門の聞き手がついています。グループが長期間になりますと、この聞き手であるファシリテーターの人格が重要になります。聞き手の人格が未熟だったり、短絡的だったり、病的(あまりにもカリスマ的)だったりしますと、参加者のメンバーに自殺者や病気になる人が出たり、宗教団体(カルト集団)のように抜けられなくなったりします。これ

2

真剣に聞けるのは、
一時間以内

洗脳とかマインド・コントロールとか呼ばれるような状態になりやすいのです。そんなバカなと思うかもしれませんが、あなたも心を打ち明け、それを心から聞いてくれる人には、弱いではありませんか。

相手中心で、集中して聞くと、話し手のほうは癒いよされるのですが、同時に無防備な状態になってしまうのです。つまり相手の信頼を得、真剣に集中して聞けるような聞き上手になると、相手の心を侵襲する危険をはらんでいるのです。なにことも過ぎたるはおよばざるがごとしです。

ここまで読んできたあなたは、自分はそのようなことを望んでいるのではない。日常的な人間関係の改善のために、ふつうの聞き上手になりたいだけだ、と言われると思います。私もそれがいちばんだと思っているので、この本の目的を「一般的な聞き上手」になる目的で書きました。ただ、ここで述べたような危険性も忘れないでほしいと、ひとこと書いておきたかったのです。

3

相づちを打つ

テレビのインタビュ番組を見ていて感じるのですが、テレビに出ているインタビュアーとカウンセラーの聞き方でいちばん違っているのに、相づちがあります。

インタビュアーであつてもふつうの人同士の会話でも、聞き手がプロのカウンセラーほど相づちを入れることはあまりありません。これは、相手が話しているときに、聞き手は次の質問や自分が話すことを考えていたり、相手の話に刺激を受けて、自分自身のことを考えているからです。つまり耳は聞くモードですが、頭が話すモードになっているからです。耳も頭も聞くモードになっていないと、相づちはなかなか打てません。

相づちが入らない会話の典型は、テレビの政治討論やディベートです。あれを見ていると、司会者以外に話し手に相づちを入れている場面がほとんどないのがおわかりでしょう。味方の人たちでも、うなずくくらいが精一杯のようです。相手の話を聞いていないと相づちを打てないものです。相づちを打とうとすると、政敵やディベートの論敵の話を聞くはめになり、自分の主張ができなくなるし、相づちが相手に納得したサインと受け取られかねないからです。

これを逆に考えますと、「話をよく聞いているよ」と、相手に伝える最良のコミュニケーション手段は、相づちを打つことです。人間は相手を判断するのに、言葉より態度を基準にします。私はときどき講演することがありますが、講演終了後に「先生のきょうのお話は素晴らしいかった」と言ってもらっても、その人が講演中ほとんど寝ていたら、態度のほ

3

相づちを打つ

ちは打てないものです。相づちを打とうとすると、政敵やディベートの論敵の話を聞くはめになり、自分の主張ができなくなるし、相づちが相手に納得したサインと受け取られかねないからです。

これを逆に考えますと、「話をよく聞いているよ」と、相手に伝える最良のコミュニケーション手段は、相づちを打つことです。

人間は相手を判断するのに、言葉より態度を基準にします。私はときどき講演することがありますが、講演終了後に「先生のきょうのお話は素晴らしかった」と言ってもらっても、その人が講演中ほとんど寝ていたら、態度のほうを判断基準にして、単純に喜んだりはしません。相手の話を聞かずに、相づちを打つことはできません。相手の話に気持ちがついていかなかったり、反論したいときにも、相づちを打つことはなかなかできないものです。人間は、笑いながら怒鳴ることはできません。言葉と態度は逆のメッセージを発することはできませんが、態度と態度で同時に反対のメッセージを発することはできないのです。だから、人は態度から判断するのです。

だから相づちは肯定的なものです。聞き手の肯定的な態度が、相づちを打つことによつて話し手に伝わるのです。「違う。違う」というような相づちは打てませんし、第一これでは相づちになりません。また若い女性が「うそ〜」という一種の相づちを連発することが

あります。少し年配の人たちはこれを快く思いません。それは、「うそ〜」という言葉が「嘘」という語感を与えるからです。極端なときは、若い人に向かって、「私は嘘など言っていない」と、怒鳴りつける人さえ出てきます。

しかし、若い人たちは別に相手が嘘を言っているという意味で、「うそ〜」を使っているのではないのです。このようなコミュニケーションの齟齬そごが起こるのは、「嘘」は極度に否定的な言葉ですので、通常は相づちにはならないからです。若い人たち同士では、「そ〜」という相づちを、「う〜」という接頭語で強化したような感覚なのでしょう。だから「嘘」という極度に否定的な言葉も、若い人同士の間では否定的でないニュアンスで、相づちになるのです。それでも、「キシヨ！（気色悪いという意味の流行語）」になると、いくら若い人同士でも相手の反発を招き、とても相づちになるとはいえません。いまのところは「うそ〜」どまりです。相づちは肯定的であることが大切だとおわかりになったと思います。

話がはずむためには、聞き手が話を肯定的に受け取ることが大切です。自分の話を否定的に聞かれていることがわかると、話し手は話す気がしなくなってしまう。

カウンセラーの姿勢として重要なものに、相手の話を肯定的にとらえるということがあ

3

相づちを打つ

手は話し手の話になんでも賛成しないといけないようなニュアンスをもちますので、この用語が適切かどうかはわかりません。相手の言ったことを肯定的にとらえるということとは、相手の言ったことは相手のこととして認めるということですが、あたり前のことですが、話

は、聞き手とは関係なく、単に相手がそう思っているというだけのことなのです。聞き手たとえば、話し手A氏が「自分はジャムパンが好きだ」と言っただけのことでしょう。聞き手のあなたは、「この人はジャムパンが好きなのだ」と聞きます。これは、あなた自身がジャムパンが好きかどうかは関係ないのです。あなたはジャムパンが好きでなくても、A氏がジャムパンが好きだということは肯定できるでしょう。相手が「ジャムパンが好きなこと」を否定する必要はありません。じつにあたり前のことなのです。

しかし、ジャムパン程度の話なら、肯定的に聞ける人でも、巨人ファンが、巨人のことをベタほめして、タイガースのことをめちやくちやにけなして話したとしましょう。聞き手のあなたがタイガースの大ファンだったとしたら、相手が話すのを冷静に聞けなくなることもあるのです。それでもまだ、野球のことならば冷静に聞いていられるかもしれませんが、あなたの友人の悪口ならどうでしょう。あなた自身の身内の悪口だったらどうでしょう。人間は自分から遠い話ほど客観的に聞けるのですが、自分と関係してくるとなかなか

か冷静にはなれないものです。自分の感情を押さえて、相手の話に合わせていても、どこかで態度に出るものです。しかし、話し手から見ると、先に述べたジャムパンが好きだと
言ったのと同じで、自分の意見を述べているにすぎません。

プロのカウンセラーは、相手から直接非難されるような言葉を発せられても、「そうだね」と相づちが打てるように鍛えられています。私自身の経験では、若いときに、ある相談者から「先生のような仕事は、亡者のかすりを取って生活しているようなものですね」と言われたことがあります。若かったせいもありますが、一瞬「もうちょっとましなことをしているのでは」との自負心がよぎりました。でも、次の瞬間には、たしかに言われてみればそうかもしれない、少なくとも、相手はそう思っている、と考え直し、「本当に、そうかもしれませんね」と言いました。以後、その相談者との面接はスムーズになりました。私に対してなぜそういう態度をとるのか、その理由の一端を私にわかってもらえたと、その人が思ったからです。

プロの聞き手であるカウンセラーには、自他の区別が要求されます。相手の話を聞くときには自分の意見は出さず、相手の気持ちを肯定しながら聞いているのです。そして、それができているかどうかをたしかめるのが、相づちなのです。相手の話が聞けなくなると、

くると、相づちが出なくなります。相づちのかわりに「しかし」とか「けれど」とか「でも」という、逆接の接続詞や接続助詞が出てくるようになります。それではプロの聞き手としては失格。聞き手にとつての、危機場面といえるでしょう。

誰でも自分の相づちを注意深くチェックしているだけで、聞き上手になれます。相手の話を黙って聞くのではなくて、必ず相づちを入れながら聞いていると、話し手は話しやすいものです。さういふ人は相づちが、

3
相づちを打つ

くると、相づちが出なくなります。相づちのかわりに「しかし」とか「けれど」とか「でも」という、逆接の接続詞や接続助詞が出てくるようになります。それではプロの聞き手としては失格。聞き手にとつての、危機場面といえるでしょう。

誰でも自分の相づちを注意深くチェックしているだけで、聞き上手になれます。相手の話を黙って聞くのではなくて、必ず相づちを入れながら聞いていると、話し手は話しやすいものです。さらに欧米人は相づちに、うなずく、両手を広げる、目を見張るなどのアクションを入れます。とくにイタリア人などラテン系の人たちは動作が大きく、単なる相づちだけでは不満足なようです。ただし、日本人ではあまり大きな動作だと相手がとまどいます。われわれにはオーバーアクションよりも、簡単なうなずきと簡単な相づち言葉が合っているようです。

プロの聞き手は、相づちをふつうの人よりもひんばんに使う意味がおわかりになったと思います。あなたも聞き上手になるために、相づちの練習をしてみてください。