


- 事前に動画を視聴して自分の考えや感想を書き込んでください。



第3章では、コミュニケーションにおいて「話す」ことよりも「聴く」ことが重要であることはわかったと思います。本章では、相手が話したくなるような環境の作り方、相槌の使い方、オウム返しの方法、相手の話すスピードに合わせる方法など、聴くことの基本について学びます。「聴く」技術をマスターして、よりよいコミュニケーションを図っていきましょう。

- 前に書き込んできた内容を、グループで共有し発表をしてください。



## 相槌の大切さを知る。

### 解 説

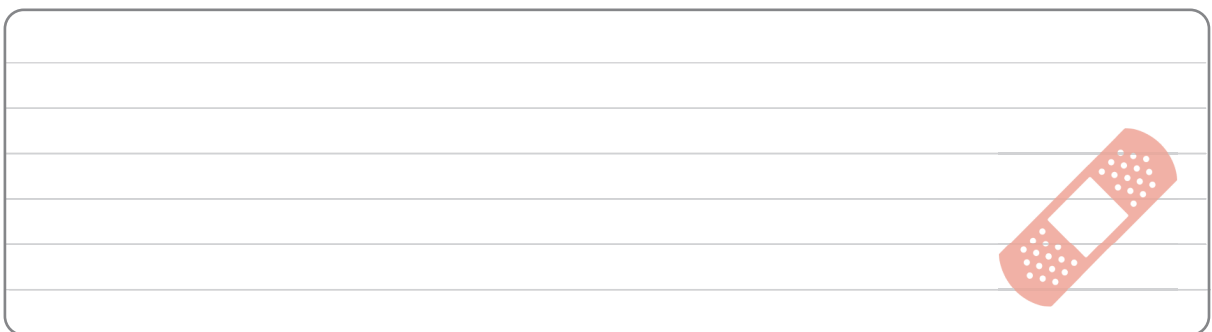
ここでは、聴くときに特に大切なことだけを取り上げますが、人によっては、まだ基本の姿勢ができていないかもしれません。特に身につけてほしい基本は3つあります。1、話し手の目を見て聴く 2、話し手に身体を向ける 3、その状況に合った良い姿勢で聴く の3つです。日本人の7割以上が猫背であるといわれます。背筋を伸ばすことは意外にできません。そのことも意識させてください。ただ、じっくり聴くとなると、背を丸めて聴くという行為が、話し手に安心感を与えることもあります。その使い分けも指導ください。

相槌は、効果的なコミュニケーションと聴き方の重要なツールです。誰かが話しているときにうなづくことは、その会話に興味があることを示せます。これは、相手に対して良いフィードバックを与え、あなたが関心を示してしていることを、話し手に知らせる素晴らしい方法です。

さらに、両者の間につながりと信頼感が生まれ、相槌で、話し手が自分の言葉を理解していることも示し、話し続けるように促すことにもなります。もし聴き手がうなづかなかったら、話し手は自分の発言に関心がないのでは？と疑問が生じ、会話がスムーズに行かなくなるかもしれません。また、相槌で、話し手の言ったことに賛同し、支持を示すことができます。

相手を励まし、自分が同じ側であることを示すのに最適な方法です。つまり、相槌は強力なコミュニケーションツールであり、お互いの話を聴きながら関係を強化することができるのです。

- グループ内で2人1組になって、一人が話をして、もう一人は全く相槌をしないで聴いてみましょう。役割を交代して話し終わったら、お互い話しているときにどんな気分だったかを話し合い、発表しましょう



## オウム返しの効用を理解する。

### 解 説

オウム返しという行為は、安心感を与える行為でもあります。「私の話に共感してくれているんだ」とか、「私の話をきちんと理解してくれているんだとか、そんな行為であることも伝えてください。

ここで紹介した内容は、さまざまな学術機関、研究所、大学によって証明されたものです。これらの研究は、神経科学、心理学、コミュニケーション学などの分野の査読付き雑誌で見ることができます。このような研究を行っている有名な機関には、ハーバード大学、スタンフォード大学、マックス・プランク研究所などです。

ここで重要なのは、これらの研究はこれらの分野で増え続ける研究の一部であり、研究結果は継続的な議論と改良の対象となっているということです。例えば、神経科学の分野は常に進歩し、新しい知見が常に発表されているので、既存の理解に追加したり、疑問を投げかけるような新しい情報が現れる可能性があります。

オウム返しとは、コミュニケーションにおいて、相手が言ったことを繰り返し言うことです。正確に言葉を返すのではなく、相手と自分が理解しやすいように要約したり、言い換えたりするのがコツです。オウム返しは、話し手と聴き手の間に、より良い理解を生み出すのに役立ちます。また、話し手は自分の言葉が聞かれている、理解されていると感じることができ、安心することができます。

- グループ内で2人1組になって、一人が話をして、もう一人はオウム返しをしながら聴いてみましょう。役割を交代して話し終えたら、お互い話しているときにどんな気分だったかを話し合い、発表しましょう



相手の話すスピードに合わせて聴くことが、いかに安心感を与え、コミュニケーションをとりやすくするかも理解する。

## 解説

心理学でいう「ペーシング (pacing)」になります。カウンセリング手法の一つです。

「ペーシング」とは、心理学、コミュニケーション、コーチングなどで使われる用語で、相手の行動、スピーチ、感情状態のペース、トーン、リズムに合わせたり、ミラーリングしたりすることを指します。これは、相手の身体的な動き、ジェスチャー、顔の表情、そして話すスピードやリズムに合わせることを含みます。

このように相手に合わせることで、より効果的に信頼関係を築くことができるというのがペーシングの考え方です。ペーシングは、相手と心を通わせ、人間関係の調和と理解を確立するのに役立つのです。カウンセリングやセラピー、コーチングなどでは、サポートや共感しやすい環境を作るためのコミュニケーション手法としてよく使われます。

ペーシングは正しく使用しないと、押しつけがましい、または不誠実なものとなされる可能性があるため、適切かつ非操作的な方法で使用する必要があります。さらに、ペーシングは常に共感と、相手を理解し、つながろうとする純粋な気持ちと一緒に行う必要があります。

相手の話すスピードに合わせることは、共感と理解を示すための重要なポイントです。話し手が自分の言葉を聞いてくれていると感じると、コミュニケーションの流れがスムーズになり、リラックスした気持ちで話すことができるようになります。

相手のスピードに合わせて聴くことで、自然な会話の流れを中断せず、会話をスムーズにするだけでなく、相手が緊張しないで話せる環境を作るのに役立ちます。

- グループ内で2人1組になって、一人が話をして、もう一人は相手の話に被せるように、オウム返しをしながら聴いてみましょう、役割を交代して話し終わったら、お互い話しているときにどんな気分だったかを話し合い、発表しましょう。



## 「沈黙」の効果と重要性。

### 解説

沈黙は「悪」であると思っている人が大多数です。熟練した看護師ほど「沈黙は金なり（黙っていることは時に金ほどの価値がある）」と思っていることを伝えてください。「雄弁は銀、沈黙は金」という言葉を出して伝えてもいいかもしれません。

「雄弁は銀、沈黙は金」ということわざは、世界中で広く使われ、認知されている有名なことわざと言えるでしょう。このことわざは、昔から多くの人に引用され、繰り返されてきたもので、その人気と関連性は現在も続いています。このことわざは、シンプルで力強い考えを伝えており、広く使われていることから、さまざまな文化や時代の人々の心に響いていることがうかがえます。ただし、具体的な出所は見つかっていません。

正しい沈黙は、コミュニケーションを成功させるために不可欠な要素です。正しく使えば、話し手と聴き手の双方に考える機会を与えることができます。

また、正しい沈黙は話し手に会話の重要性を感じさせ、話を聞いてもらうことで、よりよい聴き手との信頼関係を作ります。ただし、せっかくの沈黙を unnecessary な言葉で埋めてしまうと、会話のリズムが崩れてしまうので、注意が必要です。コツとしては、話す前に頭の中で数を数えるなどの工夫が必要です。

- グループ内で2人1組になって、一人が話をして、もう一人はそのことについて質問してみましょう。相手が話し終えた後、頭の中で数を数え、どのくらいの沈黙がちょうどいいか、二人で確認してみましょう。役割を交代して話し終えたら、お互いの意見をまとめて、発表しましょう。



## まとめ

相槌の重要性を理解したり、オウム返しをしたり、相手の話すスピードに気をつけたりといったスキルはとても重要だとわかりましたか？これは簡単にできるものではありません。

話し手と聴き手の双方が意識的に努力する必要がある場合がほとんどですが、コツを理解すれば、コミュニケーションに大きな違いをもたらし、有意義な会話と個人間の深い理解を可能にしましょう。