

学生生活サポートシリーズ④

相手の話を聞くということ 〈後編〉

～話を聞くときの配慮～



大阪工業大学
学生課 学生相談室

豊かな人間関係を築くために

◆相手の話をうまく聞くには

「相手の話を聞くということ 前編」では、相手の話をうまく聞くための態度について紹介しました。相手の話を肯定的に聞くことや、相手に関心を持ったり相づちを打つことの大切さ、共感して話を聞くにはどうしたらよいかなどを、説明しました。

後編では、話し手が傷つきやすい話の聞き方、そうならないためのコツについて紹介します。

◆正しいことは心に響かない！？

人と話していて、こんな経験はありませんか？

- ① アルバイト先で上司に怒られて落ち込んでしまい、友達に相談したら「それはあなたがしっかりしないから怒られるんだよ」と言われた。
- ② 期末テストが不安で母親に話したら、「そんな心配する暇があったら勉強しなさい」と言われた。

こんな時、あなたはどのように感じますか？

①の場合、「やっぱり私が悪いんだ」とさらに落ち込んでしまうかもしれません。また、「私の気持ちを分かってくれなかった。もう話したくない」と思うかもしれません。

②の場合「そんなこと分かってる！」と腹が立ちませんか。

<正しさよりも気持>

どちらの場合も、相手に前向きになってもらいたいと思って、アドバイスをしているのだと思います。でも話す方は、励まされるどころか話す前よりも嫌な気持ちになったり傷ついたりするかもしれませんよね。

人は、自分が否定されたと感じると、自分の間違っただころを受け入れることがなかなかできません。気持ちを聞いてもらうと余裕が生まれて、自分のしたことが正しかったのか間違っていたのかを、落ち着いて考えることができます。

◆聞き手は評論家ではなく気持ちに寄り添う同行者です ～まずは気持ちをくみ取ることから～

評論家のような正しい態度は、話し手の落ち込んだ気持ちや不安な気持ちを深く考えなくても可能なので、実は楽な面があります。でも、自分が落ち込んでいる時に正論を言われたら、傷ついたり余計に落ち込むような気がしませんか？

＜相手の弱さを大切に＞

相手の気持ちに添って話を聞こう、理解しようとする場合、正しいことにのみ目を向けるのではなく、弱い部分、影の部分も切り捨てないことが助けになります。相手の話す内容がどんなものであろうと、そこには一理あると思って話を聞くと、相手の気持ちに近づけます。

＜自分の弱さも大切に＞

人の弱い部分、影の部分のような深い領域にまで共感して話を聞こうとすると、聞く人自身が、人の弱さや影についてどう考えているのかを問われる場面に出会います。

聞き手が自分の弱さや影の部分がある程度知っていると、話し手の弱さに共感し理解しやすくなります。相手の気持ちに添って話を聞くには、自分の弱さを知っておくことがとても大切なのです。

◆話を聞くとときに差し控えたいこと

話を聞いてもらえていないと感じやすい聞き手の態度を、いくつか紹介します。

非難・説教

よかれと思って言ったことでも、話し手はみじめな気分になったり腹が立ったりする可能性があります。

安易に元気づける

プラス思考で前向きになって欲しい時にしがちですが、やりすぎると相手にとっては負担だったり、ちゃんと話を聞いてもらえていない気がします。

一方的なアドバイス

例えば、今大変な状況で焦っている人に「焦っても仕方ないよ」と言ってもほとんど意味はありません。言われて焦らないで済むぐらいなら、最初から焦っていないと思いませんか。

レッテルを貼る

レッテルを貼るとは、例えば「○○さんとうまくいってないんだ」と言われた時、「それはあなたがマイナス思考だからだ」などと、決めつけてしまうことです。まったく的外れな場合もありますが、ある程度の射を射ていたとしても、言われた相手は馬鹿にされたように感じる可能性があります。

◆適度な距離を保つことの意味

「相手の話を聞くということ 前編・後編」を読んで、相手の話を本気で聞くことは、随分難しく疲れることだと思われたのではないのでしょうか。話を聞くことは、思いのほかエネルギーのいることなのです。

でも、話を聞く方が疲れ果ててしまっは意味がありませんよね。

この冊子を読んでいる皆さんは、どうにかして上手く話しを聞きたいと思っているはずです。ぜひその気持ちを生かしてもらいたいと思います。そのためには、話しにのめり込み過ぎず、距離を取り過ぎず、適度な距離を保つ聞き方をしてみてください。

最後に、そのためのコツを紹介します。

<時間はほどほどに>

まずは時間です。人の話を集中して聞けるのは1時間程度です。長時間の相談では、返事がいい加減になったり上の空で聞いてしまい、結果的に話し手に不信感を抱かれてしまう可能性があります。

<自分と相手の区別を>

「相手の話は相手のこと」と、自分のこととは区別して話を聞くことも大切です。冷たいように聞こえるかもしれませんが、聞き手が話し手の課題を背負うことはできませんし、簡単に背負えるものでもありません。

相手の気持ちをくみ取りながら、のめり込み過ぎずに自分と切り離して聞くには、暖かい気持ちと同時に冷静な心の両方が必要です。難しいことですが、この2つのバランスを大切にしてください。

◆肩の力を抜いて楽しもう

このように、人の話を聞くことは、話し手の心と切り離すことができないものです。自分が楽しんで話を聞けることがまずは大切なので、上手く聞こうと頑張り過ぎず、少しずつ「聞き方のコツ」を取り入れてみてください。

