

聞く力が信頼を生む

言葉の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆言葉を遮らず受け止める

NHK連続テレビ小説「虎に翼」は、日本で初めて弁護士になった女性をモデルにしたドラマである。時代設定は昭和初期で90年も前のことだが、慣習や法律の壁に立ち向かうヒロインの姿に自身の経験や思いが重なり、共感することが多くある。

自らを反省する気付きもあった。発言することをいつもたしなめられてきたヒロインに、後に法学の師となる人物が「言いたいことがあれば言いなさい」と笑顔で促すシーン。言葉を遮られず、受け止めてもらえる。それがどれほど相手への信頼、自己肯定感につながるか、その感激が伝わってきた。

と同時に、自分を振り返ったとき、あのシーンのように相手の言葉を待ち、否定せずに、じっくり耳を傾けることが、最近出来ていなかったことに気付かされた。

コロナ禍のオンラインでの講義や研修では、双方向のやりとりを意識的に取り入れるようにしたが、話を深めるというより、表面的、予定調和的になりがちだった。加えて、動画配信などを1.5倍速程度で視聴する人が増えた影響で、「タイパ(タイムパフォーマンス、時間対効果)」が求められる傾向が強くなり、「間(ま)は無駄」「前置きや無言の時間は意味がない」というプレッシャーもあった。対面に戻った今も、聞くことへの意識を置き去りにしたままだったかもしれない。

◆信頼関係に欠かせない「聴く」と「訊く」

「きく」には、「聞く」(Hear)、「聴く」(Listen)、「訊く」(Ask)の三つがあるが、お互いの信頼関係を築くためのコミュニケーションには、「聴く」と「訊く」が大切だ。職場の心理的安全性のためにも欠かせない。

「聴く」は「積極的傾聴」。先入観にとらわれず、耳で目で心で相手を受け止めながら話を聴くことだ。目を合わせてうなずく、相づちを打つなど、関心を持って聴いていることを表情や動作、姿勢で伝える。

「訊く」は適切な質問を通して、話の本質を明確にしたり、情報を収集したりすることだが、詰問にならないように気を付けたい。筆者がアナウンサーをしていたとき、インタビュー時には質問の使い分けをしていた。最初はオープンな質問だ。「最近、調子はいかがですか」「今どんなことに興味を持っていますか」など、広く自由に答えられる質問でリラックスして話してもらう。会話の糸口をつかむとともに、相手の興味・関心・現状などを把握するのに効果的だ。

その上で話を掘り下げたり、話題を絞り込んだりするときには、クローズな質問に切り換える。「AとBならどちらをしてみたいですか」「具体的な目標を教えてください」など、限定した質問に答えてもらうことで話をまとめていく。

◆相手を尊重し理解に努める

仕事でも、オープン質問で相手の状況をつかみ、クローズ質問で事実確認や今後の方策を探っていくというように使える。もちろん、「訊く」ときも、相づちやうなずきなど聴く姿勢の基本、相手を尊重し、理解しようとする前提を忘れてはいけない。

「聞く力」を掲げてきた岸田政権だが、過日、伊藤環境相と水俣病被害者団体との懇談で、環境省職員が発言時間を超過した発言者のマイクを切ったことが問題となった。大臣が謝罪し、今後、見直す方向だということだが、「聞く」ポーズだけで、そこに目的も誠意もなければ、果たして信頼は回復できるのだろうか。
(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003