

平成 30 年 1 月 22 日
カウンセラー 田中 祐



カウンセラーだより No. 9



あけましておめでとうございます。今年もよろしくお祈りします。
今回は上手な話の聞き方についてご紹介したいと思います。

◆うなずき、相づち

皆さんは会話をしていて、話しやすい人と話しづらい人がいると感じたことはありませんか？話しかけてもあまり反応がない人だと、話しづらいと感じるかもしれませんね。

では、話しやすい人とはどのような人でしょうか？それは、たとえ興味のない話題でも、おもしろそうに話を聞いてくれる人です。そういう人は話にうなずいたり、相づちを入れるタイミングがうまいと言えます。

◆マタラッツォの実験

採用試験を受けた人を対象にし、面接試験を ABC の 3 ブロックに分けて行われました。A・C ブロックでは、試験官は被験者の話を静かに聞いているだけで、B ブロックは、被験者の話にしきりにうなずくようにしました。そして、3 ブロックでの被験者の発言時間を測定して、平均値を算出しました。すると、B ブロックでの発言時間が、他のブロックよりも 50% 長かったという結果となりました。

この実験からうなずきや相づちは発言を促すのに効果があるとわかりました。

◆相づちの仕方

- ・相手の話を肯定する・・・「そうそう」「なるほど」
- ・相手の話に関心する・・・「うんうん」「私もそう思う」「わかる！」
- ・話の先を聞く・・・「それでどうなったの？」「それから？」
- ・感情を表現する・・・「へえ！」「わあ」「うそー！」
- ・相手の言葉をそのまま繰り返す
- ・相手の話すスピードに合わせてうなずく



人と会話をしたり、コミュニケーションをとることが苦手と感じている人は、まず聞き上手になることを目指してみてもいいかもしれません。

◆相談室開室日◆ 1 月 22 日、29 日、2 月 5 日、15 日 (10:30~17:00)

◆傾聴

カウンセリングの技法の一つに傾聴というものがあります。相手の話に共感し、聞き役に徹するという方法です。しかし、ただ黙って聞いていればよいというものではありません。相手の表情、視線、姿勢、声のトーン、話の内容、呼吸に集中して聴くことを傾聴と言います。「～した方がいいんじゃない？」とアドバイスしたり、「それって〇〇？」と質問をすることはせず、相手が話したいことを話したいように、自由に話してもらいます。

◆傾聴の仕方

沈黙（相手の話を黙って聴く）

- ・ あいづち、うなずき（相手の話に対して、理解しているという姿勢を態度で示す）
- ・ 繰り返し（相手の話が一区切りつくたびに、相手の話を繰り返す）
- ・ 共感する（相手の話を否定せずに共感する）
- ・ 要約（相手の話が終わったら、その話を要約することで理解したことを示す）

◆メラビアンの法則

話をする時に言葉などの聴覚情報よりも、見た目による視覚情報が相手に伝わる大きなポイントになるということです。

アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが1971年に提唱した法則で、人が話をする際に、話の内容などの言語情報が7%、区長や話の速さなどの聴覚情報が38%、見た目などの視覚情報が55%という結果が出ています。