

読者特典

「話し上手は聞き上手」
は真実だ！

相手の立場を尊重する

「話し上手は聞き上手」という言葉があるけれど、これは本質を突いている。

ゆいちゃん、この言葉は知っているよね。



聞いたことはありませんけど……。

話し上手というと、しゃべるのがうまい人と思いがちだけど、本当の話し上手というのは、「会話がうまい人」のことなんだ。そして、会話の上手な人、名手といわれるような人に共通しているのが、「聞き上手」だということ。

聞き上手というのは、ただ人の話を黙って聞いていればいいというんじゃない。相手の考えや思いを存分に引き出し、自分の主張も相手にしっかりと理解させて、内容の濃密な会話ができる人が聞き上手ということなんだ。



うわぁ、大変。聞き上手への道は遠そうだわ。

そんなことはないと思うよ。ゆいちゃんの周りに、その人が相手だと、ほかの人には話さないようなことまでしゃべってしまうという人はいないかな。



うーん。そういえば、大学の先輩にいました。その人とおしゃべりすると、余計なことまで話しちゃって、「ほかの人には内緒にしておいてください」って、よくお願いしていました。

その先輩も聞き上手なんだね。聞き上手ということでは、日常会話でも、大切な話の場合でも、そんなには違いというものはない。また聞き上手には年齢も関係がない。中には生まれつきの聞き上手じゃないかと思うような人もいるけれど、いくつかのポイントを押さえられれば、誰でも聞き上手になれる可能性はある。



そうなんですか。やる気が出てきました。聞き上手になれたら、人間関係も良くなりそうだし、仕事にも役立ちますよね。

そうだね。聞き上手になるための第一のポイントは、相手の立場を理解して、尊重することだ。これは他者意識をしっかりと持っていればできるはずだよ。

聞き上手な人が相手だと、自分が思ってもいなかったようなことまで話してしまうのは、気持ちよく話しているからなんだ。気分よく話すあまり、つい口にするつもりがなかったことまで話してしまう。

話し手が気持ちよく感じるのは、まず、相手が自分の話を真剣に聞いてくれると感じたときだ。

「この人は自分の話をしっかりと受け止め、理解しようとしている」と思えば、話し手もきちんと話そうとする。いい加減に向き合えば、話す気をなくしてしまうだろうし、そこまではひどくなくても、リラックスしすぎた態度だと、相手の気もそがれてしまいかねない。



私はあまり真剣に向かい合われたら、緊張しちやいそう……。

そこは臨機応変だよ。相手が緊張して、固くなっていると感じたら、雰囲気や和らげるために雑談をしたり、ジョークを交えるのもいい。だけど、あまりにフランクだと、緊張感だけでなく集中も弛んでしまうから、基本は真剣な態度が望ましいんだ。

もう一つ忘れてはならないのは、相手の立場を尊重すること。相手の社会的地位や年齢、自分との関係などを考えて、失礼のない、それに応じた態度で向き合うよう心がけることだね。

自分よりも年下の人間が、あまり馴れ馴れしい態度だったら、気分は良くないだろう。逆に、年齢も社会的地位もずっと上の人に丁寧すぎる対応をされたら戸惑ってしまう。相手と自分との関係に応じた姿勢で話を聞くのが、相手を真剣に、しかも自然体で話をさせることにつながるんだ。



なるほど。もし私が取引先の部長と話をしていて、あまりに丁寧な言葉遣いをされても、からかわれているのかと思っちゃうかもしれません。

丁寧なのはいいんだけど、度が過ぎるとかえって失礼になってしまうから、気をつけた方がいいだろうね。



タイミングよく相槌を打つ

それと、聞き上手な人というのは、話し手の気分を良くするのがうまい。話し手に乗せてしまうと言ってもいいかな。そのときに、有効なのが「相槌」だ。ところでゆいちゃん、相槌の語源は知ってる？



相槌ですか……。悔しいけど、知りません。

相槌というのは、もともとは刀鍛冶の言葉で、「合槌」とも書いたんだ。刀を鍛える（作成する）とき、二人ひと組になって刀の原型である燃えた鉄の塊にかわるがわる槌（ハンマーのようなもの）を振るったんだ。このとき鍛冶の師匠が槌を振るう合間に弟子が振るう槌のことを相槌といったんだけど、そのタイミングはとても大事で、これが狂うと、師匠の槌のリズムが狂って、いい刀ができない。



初めて聞きました。刀をつくるときの言葉からきていたなんて！

そして、相槌が大切なのは、会話も同じだ。タイミングよく相槌を打てば、相手の話のリズムは良くなって、さらに気持ち良く話してくれるけれど、タイミングを間違ったら、会話がギクシャクしてしまう。

それに、相槌は「話をきちんと聞いていますよ」という合図でもある。さつきも説明したけれど、話し手は、聞き手の反応を見ながら話を進めている。だから、聞き手も反応を返さなければいけないんだ。こちらは真剣に話しているのに、聞き手

が相槌も打たず、何の反応も示さなかったとしたら、ちゃんと話を聞いてくれているのか、不安になるだろう。



**た、確かに相手が黙ったまま、じっとこっちの顔を見つめていたら、不安と
いうより不気味に感じてしまいそう。ちょっと怖いですよ。**

そうだなあ、女性の場合、会話相手の男性が自分のことを黙って見つめていたら、何を考えているのかわからなくて怖いよね。話どころではなくなってしまうかもしれないな。

話がわかりにくかったり、曖昧に感じられたりしたら、確認の意味で「質問」するのもいい。ときおり質問を差し挟むには、いろいろな意味があるんだ。聞き手が質問によって、わからなかったことを確認することができるのももちろんだけど、話し手も質問されることで、相手が話をきちんと聞いて、理解しようとしてくれていることがわかるし、どの程度、理解しているのかがつかめる。さらに、質問につ

いて考え、答えることは、話し手にとって話を整理し直すきっかけにもなる。



でも、質問って、どのタイミングでしたらいいのかむずかしいですね。

相手の主張の核心に触れるような質問は、話の区切りや話が終わったあとの方がいいけれど、わかりにくい部分を確認するような質問は、その都度してかまわない。確認のための質問は、相槌の一種と言ってもいいかもしれないね。



話の腰を折ってはいけない



聞き上手になるために、これをやってはいけないというタブーみたいなものはあるんですか？

聞き上手の反対というか、人の話が聞けないという人がいるよね。そういう人を

反面教師にして考えてみるといいかもしれない。

話が聞けない人というのは、自分が話したくてウズウズしているんだ。だから、相手がしゃべっているときも、自分が話すタイミングを見つけようと、虎視眈々と狙っている。相手の話の中に自分がしゃべるネタが見つかる、会話の流れなど無視して、強引に話を始めて、話題をすり替えてしまう。



あつ！ いますよそういう人。みんなでおしゃべりしているときなんて、話していた人だけじゃなくて、周りもみんな啞然としちゃって、シラけちゃうんだけど、本人だけは楽しそうに話し出しているんですよ。

他者意識の欠如した、それこそ「KYな人」なんだろうね。本人は楽しいだろうけど、話の腰を折られた人は面白くないよね。ゆいちゃんの言うように、周りの人だって引いてしまう。これでは会話は成り立たない。



そういう人って、自分ではしゃべるのが得意だと思ったりするんですよ。
自分の話でみんなが喜んでるって。

「会話はキャッチボール」って、よく言うよね。二人の会話なら一対一の、四人の会話なら四人で投げ合い、回し合う一種のキャッチボールなんだ。投げられてきたボールをしっかり受け止めて、それを相手の取りやすいところに目がけて、心を込めて投げ返す。それが会話なんだ。

でも、人の会話に強引に割り込んで、話題を奪ってしまう人は、それがわかっていない。自分では誰かとキャッチボールしているつもりなのかもしれないけれど、実際は壁にボールを投げて、跳ね返ってきたボールをまた投じているようなものなんだよ。自分が楽しく話しているから、会話が盛り上がっているように錯覚しているけど、相手は心を閉ざして、話をシャットアウトしてしまっているのだから、会話にはなっていない。



壁に向かってボールを投げてるなんて、友達のない子どもみたいで寂しいですね……。

会話のときに、話の腰を折るのはタブーなんだ。自分の話を聞いてほしいと思うのなら、相手の話をしっかり聞いて、相手に気持ちよく話してもらわなくてはいいない。

もし、相手の話の中に自分が関心のある話題、話したいことがあったら、相手の話が終わってから、触れればいい。

「さっき、○○のことを話していたけど、好きなの？ 私、大好きなんだ」、こんなふうに持ちかければ、相手は喜んで乗ってきてくれるはずだよ。

会話は一人ではできないんだから、そこにいるみんなが気持ちよく、楽しくなれなければ、いい会話、充実した会話にはならないんだ。

💡 文脈をつかまえる



先生、誰かと話をしているときに、最初、相手はこう言いたいんだと思ってたのが、途中で、あれっ、どうも違うみたいだって感じ出して、戸惑うことってありませんか？

途中から話が噛み合わなくなることって、かなりよくあるよ。そういうケースは、たいてい、どちらかが相手の「言葉」を違った意味で解釈したことから起こるんだ。少し前にも説明したけれど、一つの言葉に抱くイメージは人それぞれ違う。そのために、話し手があるイメージで使った言葉が、聞き手に違ったイメージで捉えられてしまうことが起こりがちなんだ。一つの言葉のイメージのズレが、話が進んでいくうちに、会話全体へとだんだん広がって行って、話が噛み合わなくなったり、誤解が生じたりしてしまう。



でも、それって困ります。相手の言葉の意味を取り違えないようにすることってできるんですか。

話し手がその言葉にどんなイメージを持っているか、その言葉をどういう意味合いで使っているかは、文脈を捉えて、その中で解釈するといいい。言葉は人によるイメージの違いもあるし、使い方によって意味合いが変わってくることもある。言葉の意味を規定するのが文脈なんだ。

相手の言葉の意味を取り違えてしまうという過ちは、その言葉を文脈から切り離して、自分勝手に解釈したことが原因である場合が多い。もし、会話が噛み合っていないな、と思ったたら、どちらかが、あるいはお互いに言葉の意味を文脈から切り離して、勝手に解釈しているのではないかと疑ってみるといいよ。

たとえば、ゆいちゃんは「愛」という言葉を聞いたとき、どんなイメージを思い浮かべるかな？



「愛」ですか。うーん、胸がキュンとするもの、海辺のデート……。すぐに
思い浮かぶのはそんな感じかなあ。

ゆいちゃんがイメージしたのは、男女間の恋愛感情としての「愛」だね？



はい。「愛」といったら、みんなそうじゃないですか。あれっ!?

……う、うん、それはどうかな。「愛」といつても、男女の恋愛だけじゃないはずだよ。家族愛、母性愛といった使われ方もするし、博愛主義というような意味合いでの使い方もある。ゆいちゃんが「恋愛」をイメージし、私は「博愛」のつもりで会話をしていたら、話はまるで噛み合わないよね。

でも、前後の言葉や文脈をつかまえて、その中で「愛」という言葉の意味を捉えれば、相手が「恋愛」のことを言っているのか、「博愛」のつもりなのかわかるはずだ。

💡 相手の「常識」や「前提」を疑ってみる

やはり少し前に、「自分の常識が世間の常識とは限らない」という話をしたよね。



はい、ちゃんと覚えてますよ。自分が常識だと信じていたものが、思い込みだったり、時代遅れになっていて、世間では常識ではなくなっていることがある、という話ですよね。

うん。そして、その間違った常識を前提に話を進めていくと、論理的矛盾が起こって、話が成立しなくなる。Aという前提条件としてBという結論を導き出したのに、Aが正しくないとしたら、Bも正しくないのは当然だ。

誰かと話していて、相手の話がおかしいな、納得できないと感じたときは、この前提条件を疑ってみるといい。相手はそれを「常識」だと考えて、当然のように主

張の証拠としているけれど、その「常識」は自分や世間にとっては常識ではないというケースがしばしばあるんだ。



初めにその人の考えを聞いたときには、なるほどと思ったのに、途中から、「あれ、何か変だな？」って思うことはよくあります。そういうときは、その人の考えの前提条件、証拠が間違っていたのかもしれないね。

何で、こういう過ちを犯してしまうかというと、前提条件や証拠には証明がないことが多いからなんだ。たとえば、本人が「常識」だと思い込んでいることだと、それが本当に常識なのか、正しいのか疑いもしないことが多い。そして、常識ではない「常識」を前提に論理を進めてしまう場合が多いんだ。

もし、議論などの場で、相手の論理の前提条件にこうした矛盾を見つけたら、その議論はもう勝ったようなものだよ。相手の「常識」が世間の常識でないことを突けば、相手は反論もできないはずだ。



そうなんです。前に「おかしいな……」と感じたときは、何でおかしいのかはつきりとわからなかったから、納得できないまま、話を続けちゃったんですけど。

ビジネスなどで、間違った前提条件をそのまま放っておいて話を進めると、本来は成立しないはずの結論がそのまま生きてしまうことになりかねない。そして、そのままビジネスが進んだら、取り返しのつかないことになってしまうかもしれないよ。

会話でそうした、「おかしいな、納得できない」と感じたときは、それを指摘したり、疑問を差し挟んだりしなければいけない。おかしいと感じているのに、それを放置したら、無責任だと言われてもしょうがないからね。

論点のすり替えに騙されない

また、話をしているうちに、話の方向が微妙に変わってしまうことってよくあるよね。気がつくと、本題からズレた話になってしまっているのだけれど、まったく

違う話題になったわけではないからすぐには気づかない。議論が進んでから、あとになって、「あれっ!？」と思ったという覚えがある人は多いんじゃないかな。



あります、あります。途中で、いつの間にか話題が変わっちゃうときとかですよね。本題の話は結局そのまま中途半端なまま終わっちゃって、何か騙されたような、時間を無駄にしたような気がして、悔しかったりします。

私自身が経験したことを紹介しようか。福島第一原発の事故のあと、「今こそ自然エネルギーへの転換を真剣に考えるべきだ」というテーマを、いろいろな場面で投げかけたんだけど、それに対してさまざま意見、考えが返ってきた。その中に、「あなたの言う自然エネルギーとは具体的にどんなものか。それはどのくらいの発電量が見込め、必要とされる電力量に足りるのか。さらには、その開発にどれぐらいの時間と費用がかかるのか、数字をあげて示してほしい」という反論があった。そして、議論がその方向に進みそうになったんだ。

でも、私はそれに待ったをかけた。なぜならその反論は論点のすり替えだったからだ。私が投げかけたのは、「このまま原発を推進していいのか、自然エネルギーに転換するべきではないのか」という本質論だったんだ。それに対して、その反論が訴えてきたのは、自然エネルギーの現状や将来性についての具体的な議論だったんだよ。



論点がすり替えられたことに、先生はよく気がつきましたね。私だったら、気がつかなかったかもしれない。同じエネルギー、それも自然エネルギーのことだから、そっちに議論が流れそうになっても不思議はないわ。さすが出口先生！

おいおい、おだてても何も出ないよ（笑）。論点のすり替えには、故意とそうでないケースがある。すり替えをした本人も自分がすり替えたことに気づかず、そのまま議論が流れてしまうということもあるんだ。でも、故意にすり替えられること

の方が多いかな。論点を自分に有利な方向にすり替えて、有利な結論を導こうというんだ。



それって卑怯ですよ。論点をすり替えてまで自分に有利な結論を出そうなんて。そんなことで導き出された結論なんて、意味ないじゃないですか。議論している人に失礼です。

前にも述べたけど、政治家や評論家などは、討論のときによくこの手を使うんだ。自分にとって都合なテーマで議論が進んだり、不利な結論が出そうだと、そーやって議論をやむやにしようとするケースとかだね。



先生のときは、**故意**だったんですか。

どうかな。時期が時期だったから、原発推進派の人からしたら、あまり議論した

くない話題だよ。だから、故意だったかもしれないけれど、そうではないかもしれない。もし私が「原発は完全にやめて、自然エネルギーに転換すべきだ」と主張したのであれば、その自然エネルギーがどんなもので、その現状と将来性などは議論の前提として必要なものだからね。もしかしたら、私の投げかけたテーマを取り違えてそんな反論をしてきたのかもしれないけれど。

私のケースが故意だったかどうかはさておいて、議論の内容、方向がおかしいと感じたら、論点のすり替えを疑って、すり替えられたことに気づいたら、指摘するべきなんだ。

なぜなら、ゆいちゃんが言ったように、すり替わったテーマで話を続けることは無意味で、単なる時間の浪費だからね。もちろん、すり替わったテーマで得られた結論には、何の意味もない。

とくに、その論点のすり替えが故意だったとしたら、そのまま話が続けるのは相手の思う壺で悔しいよね。

その原因、理由はいろいろあるけれど、話の方向が本題からずれていくことは、

ありがちなことなんだ。そういうときは、議論しながら、ときどきはちゃんと本題について話し合っているか、方向がずれていないか、冷静になってチェックした方がいいだろうね。

読者特典のまとめ



- ・聞き上手に徹すれば、相手の思わぬ本音や耳よりな情報も聞ける
- ・相槌は「話をきちんと聞いていますよ」という相手へのサイン
- ・相手の話**に強引に割り込んで、話題を奪い取った**ら嫌われる
- ・わかりづらい言葉は、前後の言葉、話の流れから意味を推察する
- ・相手と自分の常識は一致しないことを頭の片隅に置き、話を聞く
- ・相手が都合よく論点を変えようとしたら、冷静に話を戻す