

教育資料 プログラム 2. 上手な聴き方のワークショップ

聞き上手になるための10のポイント

1. 記憶するため - ほとんどの情報や概念というものは、耳を通して入ってくるが、聞いたことの1/4以下しか頭の中に残っていない。
2. 目標達成のため - 他の人との意味のある情報交換がなくては、何もしないことはできない。
3. 人間関係を深めるため - “聞く”ということは、意義のある人間関係にとって、必要不可欠なものである。実際“聞く”と言う言葉は、“愛”という言葉と同義語である。
4. 奉仕するため - 人は自分が抱えている問題を解決したり、自分の考えを深めたりするために、助けとなる反響板のような、良い聞き手が必要である。
もし、良い聞き手の役をたびたび務めれば、人は成長できる。
5. 話し手を助けるため - 良い聞き手は(たとえ、多くの聴衆の中でも)話し手がより良い情報伝達をする助けとなる。
6. 好感をもたれるため - どれだけ上手に聞くかということは、どれだけ好かれるかと言うことの重要な要素の一つである。
7. よく理解してもらうことを学ぶために - 聞くことに制限や落とし穴があるということを知っていると、他の人に聞いてもらい、理解してもらえよう話しかけることができる。
8. 手本を示すため - 偏見や対立をなくすためのキーポイントは、人々に聞くことを教えることである。教える一番良い方法は、それを示すことである。
9. 生活に彩りを与える - 耳は、最も鋭敏な知覚器官であるから、刺激や審美的な楽しみやユーモアを取入れる窓口にすべきである。
10. 刺激や精神的な豊かさを吸収するため - 自分自身にインスピレーションを受けることがあり、または聞くことに集中することで、私たちは生活の幅を広げることになる。

ある者はおもしろい話しをし、ある者は踊り、そしてある者は歌をうたった。
ある者は天井が鳴り響く程ピアノを弾いた。ある者は物まねをし、ある者は
曲芸をした。そしてある者は風刺的な話しで人を楽しませた。
しかし、輝いたり、人を楽しませたりする才能のない私はすぐに中心となった。
もっと大切なのはきらきら輝いている人たちがいて、私はそれを見て、聞いている客であったからだ。

(ハリー ラザールス・パーティーピープルより)

聞くことの基礎

自己中心になれ - 自分に役立つものを聞きとるために油断なく待機せよ
積極的に耳を傾けよ
大事な考えに聞き耳をたてよ
キーワードを用いて考えを組み立てよ
注意散漫になるな
心を開き客観的になれ
心の中で再確認して心に刻みつけよ (そして、ある時にはメモをとる)
感性を磨け

聞くことに対する心理的な障害物

- 情報伝達が行われていると錯覚すること
- うわの空、怠惰、精神活動の停止 (Inner Static)
- 早まった結論
- 感情的な言葉、カルチャーショック

ITC-J を通して聞くことを学ぶプログラム案

- A 個人の聞き方表を用いて個人的な聞き方の必要性とその意味を会員に分析させる。メンバーが個々に定めた目標達成の助けとなるように、上手な聞き方をすすめるプログラムを計画する。各人の進歩に関してメンバーに比較させる。
- B 時々話す練習と聞く練習を組み合わせる。
 1. 自分がスピーチコンテストのジャッジのつもりで会員にスピーチを評価させる。
 2. スピーチの要旨を会員にメモさせ、そして後でスピーカーの要旨と比較させる。
 3. スピーチまたは朗読の後で、その主な内容を文章で、会員おのおのに書かせ、スピーカーのそれと比較させる。
 4. 主題に関係のない文の多いスピーチを聞かせ、要約や要旨を書かせる。
 5. 会合の間に聞きとるべきことについて質問を出し、会合の終わりに全会員に答を書かせる。
- C 生のスピーチや朗読の代わりに、聞く訓練のために特別に録音された CD を使う。こうすると、種々の音調や、方言、話し方の脱線に、より良い対処ができるようになる。(明瞭に聞こえるもの以外は使うべきでない)
- D 時々、みんなで評価を行うべきである。なぜならこれが最も簡単で、効果的な聞く力を伸ばす方法であるから、一つの区切りの後で、ストップして円卓評価をする。都合により全部終わってからでもよい。あら探しをするための聞き方でなく、評価的な聞き方をする。
- E 指示に従う練習として、テーブルトピックスを使う。
- F 聞き方の良いマナーと悪いマナーの寸劇をする。各参加者に演ずる聞き手のタイプを書いたカードを渡す。たとえば、礼儀正しい、気をそらしている、眠そうな、楽天的な、あら探し、敵意ある、効果的な聞き方。誰かに 5 分間の議論の出そうなスピーチをしてもらい、スピーチの間、一般の会員に練習グループを観察させて、後で気づいた聞き方のマナーを述べさせる。
- G 議事進行の練習をしてその中でよく注意して聞くことの重要性を強調する。
- H メモをいつ、どのようにとるかについて教示する。
- I プログラムを計画するとき、グループコミュニケーションの練習と教示を入れる。
 1. 会話 (対話ゲーム)
 2. インタビュー
 3. グループディスカッションと委員会のリーダーシップ
 4. パネルディスカッション (代表討論会)、コロキウム (非公式な討議)、フォーラム (公開討論会)
- J 他の人を見たときに感じた、聞き方の良いマナー、悪いマナーをリストアップする。誰かが一つにまとめて次の会合に出す。例えば、各会員が自分でチェックできるような質問表にする。
- K 他の ITC-J のグループに見せるために、上手な聞き方のワークショップを開く。それを広報活動や資金集めの催しにしてもよいし、地域の社会人大学や地域の社会組織などで上手な聞き方の講師を務める。

注意事項 : 聞き方の練習は大変エネルギーをつかうものであるから、短く、軽快に、興味深く行うようにする。

聞き方に関する本や記事を用い、めいめいの想像力をよく練れば、更により良い方法を考え出せるはずである。

「もし私共全員が自己の限界を認識し、善を尽くそうと、そして少しでも限界を広げようと努めるなら、また、もしクラブや ITC-J を通して自分の経験を他のクラブ会員 また ITC-J を通して利用してもらうとき、可能性は無限に広がり、この組織は婦人の歴史と進歩と向上に量り知れない大きな役割を果たすことでしょう」

(アーネスティン ホワイト)

3 人のグループで聞き方の練習ゲーム

■ 目的

- (1) 対話の練習
- (2) 自己の会話の技術と問題点を見きわめる
- (3) 感情移入と自由な表現を養う

■ 始める前に

- (1) 全員立って、持ち物を持ち、部屋の中で交わりながら、できるだけ知らない人と 3 人のグループを作る。3 人のグループができたら一緒に座り、他のグループと離れる。
- (2) 第一発言者、応答者、オブザーバーを決める。
- (3) 第一発言者と応答者は、下記に述べられたルールに従って、決められた題目について会話を行う。第一発言者から会話を始める。
- (4) オブザーバーは、自分の洞察力を高めるため、注意深く観察して話しを聞く。発言者と応答者がルールに従っているか確認するが、会話には参加しない。

■ この練習を効果的にするため

- (1) 指示を完全に理解する
- (2) 合図にすぐ応答すること
- (3) 目標に絶えず留意すること

■ 対話が始まったら

- ・ 指示がわからないために混乱が生じるときは、リーダーはいったん中止してもよい。
- ・ 各対話の時間は 4~5 分続けるか、目的が達成されるまで続けてもよい。
- ・ 対話時間の終了を知らせるためにベルかブザーを使うとよい。口頭による合図は聞きとりにくいこともある。
- ・ 対話時間の後、問題点や観察結果を討議する(特にオブザーバーの意見)。足りないところを話すときは、できるだけ個人に向けた言い方(例えば、私たち誰もがおかしやすすい過ち)を避ける。
- ・ 討議の後、3 つの役割を右回りに順番に回して同じように行うか、他のゲームに替える。
- ・ 対話ゲームが終わったら、参加者は各人の会話について学んだことや、もっと良くする方法を各自で振り返るようすすめる。

聞き方のゲーム

1. “要約とくり返し”

第一発言者の発言の後、応答者は前のスピーカーの言葉の要点を述べる。

目的: 聞き手にもっと注意して聞くようにさせる。聞き手は、話しをそらしたり、邪魔をしたりする誘惑にうち勝つこと。聞き手も話し手も、考えを組み立てることを教える。本当の対話では、一つ一つの発言を上手に利用すること(無視しないこと)を教える。そして対話では、相互理解を確かめながら進めるべきことを強調する。

(優れた会話者は「……ですネ」というように、くり返しを話しの中に用いる)

2. “フィードバック”

発言者は、応答者の知らないような話題を選ぶ。発言者が説明しながら話しを進めたら、応答者は、推測や、わからないところを質問してはっきりさせる。発言者からできるだけ多くのことを学びとる。

目的：理解を早めるためにフィードバックを用いることを知らせる。

3. “(指導者のような対応でなく) 共感して聞く”

発言者は難しい問題について話しをする。(事実でも作り話でもよい)

応答者はできるだけ感情移入して聞き、発言者の感情をできるだけ反映するようにする。

自分の意見や判断、忠告や解決法は示さない。

目的：問題で悩んでいる人に対して、話し相手になり、解決を見出す手助けをするが、指導者のような対応をしないで、共感して相談することを参加者に覚えてもらう。

また冗舌な人には黙って感情移入しながら聞く練習をさせる。

4. “インタビュー (ペア)” 2人組に分かれる

メモをとらずにお互いにそのパートナーをグループに紹介する準備としてインタビュー

する。参加者はどちらから始めるのか、また時間配分をどうするかは知らされない。

目的：対話の諸問題、例えば、消極的である、独占的である、集中力、信頼を如何に得るか、などに対して考えを深める機会を与える。

ワークショップの初めや、自己紹介に変化をつけるために用いるのもよい。

聞き方を向上させる 12の方法

これらの提案を基にして、聞き方を向上させるためのプログラムを作ってみる。

できた練習項目はチェックしていく。できればパートナーかグループと一緒にやるとよい。

1. 1時間毎に1分間、話しを聞くことに集中する。

もし適当なスピーカーがいなければ、音楽とか、水の流れる音とか、小鳥のさえずる音などを聞けばよい。この方法を他の感覚器官(視覚、触覚、臭覚)の訓練のためにも使うとよいが、一度に一つだけ使う。

2. 話しを聞くことが前からわかっているとき、どんな内容になるだろうか、話しを聞く前にスピーカー、題目、場面について知っていることにもとづいて書いてみる。

スピーチの後で、自分の書いたものを見て、それがいくつ合っていたか、また予想してなかったことがいくつあったかをチェックする。

3. TVの話しの要点をまとめてみる。家族や友達にもやってもらって、そのメモを比較する。

4. 友達や働いている仲間と話しをするとき、その人についてどれだけ学べるか注意して話す。参考にできるように、学んだことをまとめておく。

5. 自分が会話に加わっているとき、本当に対話が行われているか検討してみる。

自分の伝達手段の中で、本当の対話に到達するためにいろいろ違った方法を試みるとよい。

6. 他の人と交わす会話に感情移入をするように特に努力する。会話の前に、相手の長所、短所、問題点、望んでいることを察し、会話が始まったら、相手のペース、雰囲気と同調する。

成熟した大人の役割を担い、初めに相手の緊張感や気おくれが和らぐように努める。

7. 自分の嫌いな人や、理解できない人の話しを聞くようにする。

意見の相違と、同意する部分を見出す。

8. 時々、練習のために、高度な内容の話しを読んだり、聞いたりする。

9. 体系的に語彙を増やす。

10. 情報をすぐ書き留められるように、常に紙と鉛筆を手元に用意しておく。できれば大事な会話(口頭のコミュニケーション)を録音するのもよい。

11. 1日だけ、自分が聞くことに費やした時間の記録をとっておく。そしてリスニングの質的向上によって、どんな違いがあるか考えてみる。

12. 定期的に聞くことを楽しむために、高度な対話を求めてみる。

聞き方の練習になる例題

下記の一節を読む前に、参加者に何も書かないで聞くように指示する。

そして読んだ後で、短いまとめの文を書いてもらうよう予告する。

1. 聞くことは、本当は受身ではない。良い聞き手は、注意深く、生き生きと反応する。述べられたことを把握するために、心は前向きであり、話しの中の考えを分類して、自分の頭脳の関連部分に送りこみ、スピーカーの話しに対して体全体で反応を表す。(オリバー)
2. 情報伝達の真の習得について・・・聞くことと、話すことは、相互に組み合わされてできている。布のたて糸とよこ糸のように。聞いているときは相手の心の入り口に立ち止まっており、話しているときは自分の考えの入り口に相手を招いている。(オリバー)
3. 相手を理解しないかぎり、相手をリードすることはできない。私たちは本来、自分よりより深い理解をもっている人の意のままになっている。私を理解する者は、私を行かせたいところへ行かせることができる・・・どうやって人を理解しますか?・・・彼の話すのを聞きなさい。(ニコルス)
4. 多くの人は話しの内容が、あまり深くなければ聞こうとする。また、すべてのことについて、良いか、悪い、またすべてか無か、に黑白をつけようとする。頷いた頭を振って、知的であり興味をもっているような印象を与えようとする。彼らは本当の洞察力、理解と自分の成長を得ていないのである。このような中身の無いコミュニケーションが、真の人間関係を貧困にするものである。(バーバラ)
5. 2つの特質・・・謙遜して聞く耳と、他の人の参加を心から喜ぶ気持ち、人間の最も大切な動機づけ、向上への誘因となる。また聞くことは、他人の考えを全体的にとらえて聞く勇気を必要とし、同時に自分の考えの当否を問われることも覚悟せねばならない。(バーバラ)
6. 怠慢になることを覚えた。自分の心呼びおこす事が面倒になった。目的を追って力強く進まねばならないときに、のんびりと心の散歩道を歩くことにした。その目的とは著者の考えの要点を見出すことである。(ノーマン ルイス より早く、より上手に読むために)

聞くことに関する参考書

1. バーバラ、ドミニク A「聞くことの技術」スプリングフィールド
チャールズ G、トーマス 出版 1958 (1971 再販)
2. ニコルス、ラルフ G、スティーブン、レオナルド A「あなたは聞いていますか?」
N・Y・マックグローヒルブック Co. Inc. 1975
3. ポーマン、アーネスト G・ハウエル、ウィリアム S、ニコルス、
ラルフ G シャリロ、ジョージ L「現代の組織における個人の間の意思伝達」
イングルウッド クリフス N・J プレンティス、ホール、Inc. 1969
4. オット、ハーバート A「あなたの可能性をのばすための手引き」
N・Y・チャールズクラブナーズサンズ 1967
5. オリバー、ロバート T、「会話、個性の開発と表現」
スプリングフィールド、イリノイ、チャールズ G、トーマス、1961

参考：教育資料「上手な聴き方のワークショップ」

2015年5月 日本リージョン 教育・資料研究特別委員会
2018年5月 ITC-J 第36期 教育資料委員会