

聴き方の巻

~Listen~

【第1回】

聴き上手の定義
&聴き方の基本ワザ

ハナサク会話堂 講師
みやたさとし

著作権はハナサク会話堂みやたさとしにあり、
内容の複製・無許可転載・転用・販売を禁止します。

目次

【第1章】 聴き上手ってどんな人？	3
聴き上手の定義	6
《ワークL-1》 聴き手にできる反応を書き出そう	13
【第2章】 聴き方の基本スキル・あいづち	15
あいづちを使いこなすコツ	17
3つのタイプを使い分けよう	19
《ワークL-2》 あいづちの種類を挙げよう	22
あいづちを使うもう一つのメリット	25
「オウム返し」は特殊なあいづち	27
オウム返しは「キーワードのみ」	31
《ワークL-3》 オウム返しを使ってみよう	33
キーワードをしっかり見極めよう	35
《ワークL-4》 あいづち&オウム返しをマスター①	37
あいづちを打つべきタイミング	39
《ワークL-5》 あいづち&オウム返しをマスター②	44
「おどろく」は退屈の対義語	48
あいづちはコミュニケーションの便利ワザ	51

【第1章】聴き上手ってどんな人？

誰しも今までに、
一度はこんな言葉を聞いたことがあると思います。

「会話上手は聴き上手です。
だから聴き上手を目指しましょう！」

「話し上手より聴き上手のほうが好かれます。
だから聴き上手を目指しましょう！」

もちろん、聴き上手が好かれやすいのは
紛れもない事実です！

自分の話を一生懸命に聴いてくれる人がいたら、
誰だって好感を持つに決まっていますからね。

そして話し方の巻でもお伝えしたように、
僕たち内向型人間は
話し上手よりも聴き上手のほうが向いています。

会話中の「話す」と「聴く」の理想の割合は
3 : 7 なので、聴く割合が倍以上もあります。

これらを踏まえれば、

内向型人間が目指すべきゴールは
「聴き上手」一択です！

ただ、
聴き上手とは具体的にどんな人のことを指すのか？

ハッキリと答えられない人が
非常に多いのが現実です。

その答えを知らないまま
間違った方向を目指してしまうと

「なーんだ、
やっぱり聴き上手が好かれるなんてウソじゃん！」

「人に好かれるには、ノリが良くて
面白いトークができなきゃダメなんじゃん！」

と考えるようになってしまいます。

そこでまずは、

「聴き上手とはズバリこんな人です！」
という定義を明らかにしていきましょう。

聴き上手の定義

それでは問題です。

「聴き上手」をズバリ一言であらわすと、
どんな人を指すのでしょうか？

○×クイズでお考え下さい。

第一問

聴き上手を一言で表すと、
相手の話を黙ってお行儀よく聴く人である。

○か×か？

第二問

聴き上手を一言で表すと、
会話の最初から最後まで
ひたすら聴き役に徹する人である。

○か×か？

第三問

聴き上手を一言で表すと、
相手が話している内容を
理解しながら聴ける人である。

○か×か？

以上です。

・・・考えました？

実は答えは、すべて「×」です！

では、

聴き上手とは一体どんな人言うのでしょうか？

正解は、「反応がいい人」です。

どうして反応することがそんなに大事かというと、

話し手が一番嫌うのは、

「よくわからない人」だから。

私の話を

聴いてるのか、聴いてないのか、よくわからない。

私の話に

興味があるのか、ないのか、よくわからない。

そんな人に向けて話し続けるのが

一番疲れるのです。

だから反応を通して

「あなたの話をちゃんと聴いていますよ」

「あなたの話を聴いて私はこう感じましたよ」

というメッセージを伝えられる人を目指しましょう。

話し方の巻でもお伝えしましたが、

「よくわからない人からの脱出」こそが
コミュ障克服のボーダーラインなんですね。

あなたが聴く側になったときでも
この考え方は変わりません。

もしかしたら今までは、
黙ってじっくりと話を聴いてあげることが
聴き上手だと思っていた人もいるかもしれませんね。

なぜなら「話を聴く」って
どうしても受け身の印象が強いからです。

話すことは自発的に「話そう！」と思わないと
できないことですが、

「聴くこと」は何もしなくても
相手の声は勝手に耳に入ってきます。

だから

「聴くことくらい自分にだってできるよ」と
ついつい軽く見られがち。

だから人によっては

「ただ大人しく聴いてあげればいいんですよ」
「話の内容が理解できていればいいんですよ」

その程度の認識しか持っていなかったりします。

でも、忘れないでください。

相手の話をどれだけ真剣に聴いていたとしても、
それが相手に伝わっていなかったら
全く意味がありません！

本当の「聴く」という行為は
話すときと同じくらい
積極的なコミュニケーションの姿勢が
求められる立場なのです！

《ワーク L-1》聴き手にできる反応を書き出そう

聴き上手になるには、
具体的にどんな反応をすることが
大切だと思いますか？

ノートに思いつくかぎり書き出してみましよう。

…書けました？

ちなみに主な反応は以下の通りです。

- ・ あいづちを打つ
- ・ オウム返しする
- ・ 共感する
- ・ 質問する
- ・ 気分や表情を相手に合わせる

聴き方の巻では、

これらの反応を順番に解説していきます！

(質問のみ「質問力の巻」で扱います)

【第2章】聴き方の基本スキル・あいづち

まずは聴き方の基本とも言える

「あいづち」です。

あいづちとはご存知の通り、

相手の話に対して「へ～」「そうなんだ」などと

短い合いの手を入れることです。

言葉で示す反応としては

もっとも簡単にできるスキルといえます。

ただ、実際の講座などで

コミュ障さんの会話を聞いていると、

残念ながらあいづちの回数が少なすぎる人が

8割以上です！

でも簡単にできるということは、

「ないがしろにしていい」という意味ではありません。

一番使う機会が多いということです。

これからコツをしっかりと学んでいきましょう。

あいづちを使いこなすコツ

あいづちには、

「あなたの話、ちゃんと聴いていますよ」

「それは興味深い話ですね」

などのサインを送る役割があります。

あなたがしっかりあいづちを打ってあげることで、話し手は安心して話し続けることができるのです。

逆にあいづちが少なすぎると

話し手は不安になって

早めに話を切り上げてしまうので、

結果的に会話も途切れやすくなります。

簡単にできるからといって

なかなかバカにはできないスキルなんですね。

そんなあいづちを上手に使いこなすコツは

「**バリエーションを増やすこと**」にあります。

ただ同じあいづちばかりを

「はい、はい、はい」と繰り返すのではなく、

話の内容に合わせて

複数のあいづちを使い分けることが大切です。

3つのタイプを使い分けよう

あいづちには大きく

3つのタイプがあります。

- ① うながすタイプ
- ② おどろくタイプ
- ③ 認めるタイプ

順番に解説していきます。

タイプ① うながすタイプ

【代表例】「はい」「ええ」「それで？」など

「ちゃんと聴いてるから続きをどうぞ」

「その続きを聴かせて」

というサインになります。

まだ話が続きそうな時に使うあいづちです。

タイプ② おどろくタイプ

【代表例】「え～！」「ホント～!？」など

「予想外でエキサイティングな話だった！」

「あなたの話は興味深い！」

というサインになります。

「予想外＝面白い話」という意味にもなるので、
些細なことでも驚いてあげると
話し手は気持ちよく話してくれるようになります。

タイプ③ 認めるタイプ

【代表例】「そうだよね」「わかる～」など

「あなたの言いたいことわかるよ」

「あなたの主張を理解したよ」

というサインになります。

誰だって自分の意見を

否定されることを恐れています。

そして認めるあいづちは

否定とは真逆のメッセージ。

率先して使うことで

「この人は私に好意的な人なんだ」

と感じてもらえることができるので、

いい関係が築きやすくなります。

《ワーク L-2》 あいづちの種類を挙げよう

- ・ うながすタイプ

【代表例】 はい、ええ、それで？

- ・ おどろくタイプ

【代表例】 え～！、ホント～!?

- ・ 認めるタイプ

【代表例】 そうだよね、わかる～

それぞれのタイプには

他にどんなあいづちがあるでしょう？

ノートに思いつくかぎり書き出してみましよう！

解答例

- ・ うながすタイプ

そうなんだ、それから？、どうして？、例えば？

- ・ おどろくタイプ

へ～！、マジで！？、すごい！、ウソー！

- ・ 認めるタイプ

確かに！、なるほど！、さすが！、私もそう思う

どうでしょう？

「意外とたくさんあるな」

と感じたのではないのでしょうか？

もちろん

これら全てを使いこなす必要はないし、

暗記するほどのものでもありません。

各タイプ2つずつくらい

「使いやすそうだな」と思ったあいづちを

日頃から使っていきましょう！

あいづちを使うもう一つのメリット

あいづちを使うメリットには先ほど挙げた

「聴いてますサインを送ることができる」の他に、
もう一つ大きなメリットがあります。

それは…

「たった一言で私の気持ちを伝えられる」
ということです！

「ウソ～！」とあいづちを打てば、
私が驚いていることが伝わりますよね？

「わかるー！」とあいづちを打てば、
私が納得していることが伝わりますよね？

「そんなの当たり前じゃないか」
と思うかもしれませんが、

気持ちを表現するのが苦手な
コミュ障さんにとって、
こんなに便利なスキルはそうそうありません！

何度も言うように
雑談では「よくわからない人」が一番嫌われます。

あいづちを使って
「あなたの話を聴いて、私はこう感じましたよ」
という気持ちを表現していきましょう。

「オウム返し」は特殊なあいづち

続いては「オウム返し」です。

オウム返しとは、例えば話し手が

「昨日は焼肉食べに行ってきました～」

と話してきたら、

「焼肉ですかー！」

といったように

キーワードを繰り返すことです。

心理学では

「バックトラッキング」と呼びます。

オウム返しもあいづちの一種ですが、

相手が使った言葉をそのまま繰り返すので

普通のあいづち以上に話し手は

「ちゃんと聴いてもらえた！」

という感覚を持ちます。

さて、

先ほど「あいづちには3つのタイプがあります」

という話をしました。

では、オウム返しは

いったいどのタイプなのでしょう？

- ・
- ・
- ・

実は、オウム返しは

言い方によって3タイプすべてに

変身することができるのです！

例えば、



相手

はやく来月にならないかな～。

え、来月ですか？



あなた

これは話の続きを促しているので「うながすタイプ」。



相手

今度、京都に旅行に行くの。

京都ですか！
いいですね～♪



あなた

肯定的に受け止めているから「認めるタイプ」。



相手

実はね…
宝くじで100万円当たったの！

100万円～!?



あなた

言うまでもなく「おどろくタイプ」ですね。

このように、言い方次第でどのタイプにもなれる
ちょっと特殊なあいづちです。

だから抑揚もなく無感情に

「ああ、焼肉ですか。」

という言い方はあまり良くありません。

- どういう意図で言ったのか
- どんな気持ちを込めて言ったのか

それが相手に伝わるよう

感情を込めて使ってみましょう。

オウム返しは「キーワードのみ」

もう一つ大事なコツがあります。

オウム返しは「キーワードだけ」が鉄則です。

たまにコミュニケーションの本などで、
相手が話したセリフを
そのまま返している例を見ることがあります。

相手「先週ディズニー行ってきたんですけど、
めっちゃ楽しかったです！」
あなた「へ～、先週ディズニー行ってきて
めっちゃ楽しかったんですね～。」

みたいなの。

これ、ちょっとクドイですよね？

カウンセリングなどでじっくり聴くときには
こういう手法をとることもありますが、
普通の雑談でやってしまうとテンポが悪くなります。

「へ～、楽しかったんですね♪」

「ディズニー、いいですね♪」

といった具合に、
キーワード（相手が一番主張したい部分）を
見極めてオウム返ししていきましょう。

《ワーク L-3》 オウム返しを使ってみよう

問題文の中から、オウム返しに最もふさわしい
キーワードを選んでみよう！

どのタイプで返すのが最適かも考えて、
できれば声に出して言ってみよう！

- (1) 明日は彼氏とひと月ぶりに会えるんですよ。
- (2) 家にはマンガが2万冊あります。
- (3) ねえ聞いて！昨日すごい人に会っちゃった！
- (4) 私、カッパを捕獲する免許持ってるんです。
- (5) うちの娘は小学二年生なんですけど、
昨日「彼氏ができた」って言ってきたんです！

次のページに解答例があります。

解答例

(1) 「ひと月ぶりですか〜♪」

「ひと月ぶりに会えるの楽しみですね！」

的なニュアンスの認めるタイプ。

(2) 「2万冊も!？」

おどろくタイプ。

(3) 「すごい人って？」

うながすタイプ。

(4) 「カップを捕獲する免許!？」

「それどんな免許？」と促しつつ、

「そんな免許あるんだ！」とおどろく感じで。

(ちなみにカップ捕獲免許は実際にあるそうです)

(5) 「小二で彼氏ですか!」

おどろくタイプ。

キーワードをしっかりと見極めよう

オウム返しは

「そこについて詳しく聴かせてくれませんか？」

という質問の役割も兼ねています。

だから今のワークのように

- ・ 相手が一番強調したいキーワード
- ・ 相手が一番話したがっていきそうなキーワード

をオウム返ししてあげれば、

「そうなんだよ！それでさあ～」という具合に
続けてどんどんしゃべりだすケースも
出てくるはずですよ。

逆に的外れなところを

オウム返ししてしまうと

「え！ 食いつくところそこ？」

と相手も調子が狂ってしまうので、
キーワードをしっかりと見極めて返していきましょう。

《ワーク L-4》 あいづち&オウム返しをマスタ

ー①

「あいづち」と「オウム返し」は
聴き方の基本中の基本です。

ワークを通してたくさん練習してみましよう！

昨日ね、うちの近くでドラマの撮影があってさ～、
すごい近くでガッキー見ちゃったよ！

この話にあいづち・オウム返しを打つなら、
どのタイミングで、どんな反応をするのが
適切でしょうか？

次のページに解答例があるので、
しっかり考えてから進みましょう！

解答例

昨日ね、〈うん〉 うちの近くでドラマの撮影が
あってさ～、〈へえ～〉 すっごい近くでガッキー見
ちゃったよ！ 〈ガッキー！？いいなあ～〉

どうでしょう？

おそらく最後の「ガッキー！？いいなあ～」
の一ヶ所しかあいづちを打たなかった方も
多かったのではないのでしょうか？

なぜこのような解答になるのかを
これから解説していきます。

あいづちを打つべきタイミング

あいづちの語源ってご存じでしょうか？

ヒント！

あいづちは漢字で「相槌」と書きます。

…わかりました？

「槌」とは

「金槌（かなづち）」の槌。

「木槌（きづち）」の槌。

つまりハンマーのことです。

ここからわかるように、

もともとの意味はこれです！



そう、鍛冶（かじ）です。

鍛冶屋が刀を鍛えるとき、
師匠がハンマーを打つ合間に弟子が打つことを
「相槌」と呼びます。

ポイントは「合間に打つ」という部分です。

会話におけるあいづちも、合間に打つものです。

では、話の合間ってどこでしょう？

「。」で文章が終わったとき

だけじゃないですよ？

そう「、」も合間です。

つまりあいづちは

「、」や「。」など句読点のタイミングで打つもの

もしくは

相手が息継ぎをするたびに打つもの

と覚えておいてください。

どうして「、」のタイミングでも
あいづちを打った方がいいかと言うと、

「聴く体勢になっているから安心して話していいよ」
というメッセージをいち早く伝えることが目的です。

だから「。」で切れるまで
ボーっと聴いてちゃダメなのです！

とくに話しはじめほど重要です。

例えば先ほどの問題文

「昨日ね、うちの近くでドラマの撮影があつてさ～、
すごい近くでガッキー見ちゃったよ！」

であれば、

相手が「昨日ね」と話しはじめたら、
すかさず「はい」や「ええ」など
うながすタイプのあいづちを打ってあげましょう。

些細な部分ではありますが、
この小さな違いが

「なんか話しやすい人だなあ」
と思ってもらえるのか、

「なんとなく話しにくい人だなあ」
と思われてしまうのか、

その明暗を分けます！

《ワーク L-5》 あいづち&オウム返しをマスタ ー②

次の話にあいづち・オウム返しを打つなら、
どのタイミングで、どんな反応をするのが
適切でしょうか？

(1)

この前テレビで見たケーキがすごい美味しそう
でね、お店の場所見たら職場の近くだったの。
だから仕事帰りに行ってみただけどさ、お店の前
で行列ができてて！ でも一番食べたかったケーキ
はラスト一個をなんとか買えたの！

次のページに解答例があるので、
しっかり考えてから進みましょう！

解答例

この前テレビで見たケーキがすごい美味しそう
でね、〈へえ〉お店の場所見たら職場の近くだった
の。〈そうなんだ！〉

だから仕事帰りに行ってみただけどさ、〈うん〉
お店の前で行列ができてて！〈へえ～！〉でも一番
食べたかったケーキはラスト一個をなんとか買え
たの！〈ラスト一個！よかったね～〉

もう一問やってみましょう。

(2)

聞いて。うちの実家エアコンないんだよ。

だから夏は死ぬほど暑いからその前に実家出よう
と思ってね、三ヶ月くらい前に一人暮らし始めたん
だよ。でね、昨日久々に実家帰って見たら…

エアコンついてるの！

「もっと早く買えよ～」って思っちゃった。

次のページに解答例があるので、

しっかり考えてから進みましょう！

解答例

聞いて。〈うん？〉うちの実家エアコンないんだよ。

〈エアコンないの！？〉だから夏は死ぬほど暑いからその前に実家出ようと思ってね、〈うん〉三ヶ月くらい前に一人暮らし始めたんだよ。〈へ～！〉

でね、〈うん〉昨日久々に実家帰って見たら…

〈帰って見たら？〉

エアコンついてるの！ 〈え～！〉

「もっと早く買えよ～」って思っちゃった。

〈そりゃ思うよね～〉

「おどろく」は退屈の対義語

内向的なあなたに

とくに意識して使ってほしいのが、

「おどろくタイプ」のあいづち・オウム返しです。

自分の話でおどろいてもらえるのって、

話し手にとってすごく嬉しいことなんですよ！

なぜか？

それは話し手にとって一番の恐怖となるのが、

「つまらない」「退屈」と思われることです。

そして「おどろく」とは、

退屈の真逆の反応だからです。

たまに男性で

「大のオトナがいちいちおどろくのはカッコ悪い」
と知っているのか、

こちらが何を話しても

「そういうこともあるよね」

みたいな悟った態度をとる方がいるのですが…

正直、そんな人と話していても

まったく楽しくありません！！

いいじゃないですか。

少しくらいドヤ顔されたって。

おどろきの反応が返ってくることによって相手は

「私の話は面白いんだ」「価値があるんだ」
と感じて、気持ちよくなれるのですから。

そして自分を気分よくしてくれたあなたに対して
好感を持ってくれるようになるのです。

といっても、
無理にオーバーリアクションで
「どっひゃ〜！！」とか言う必要はありませんよ。

オーバーリアクションは

- ・わざとらしい
- ・ウソっぽい

というマイナスの印象を与えてしまいます。

自然にできる範囲でいいので、
少しでも「おっ！？」と感じたときには
しっかりおどろいてあげましょう。

あいづちはコミュカ不要の便利ワザ

あいづちとオウム返しは

いずれも高度なコミュカが必要ないスキルです。

フツーに声がだせる人なら、

どんなに口下手でも意識さえすれば必ずできます。

結局は「やる」か「やらないか」の問題です！

僕も昔、

コミュ障を克服しようと決意して

真っ先に始めたことの 하나가、

「あいづちをハッキリ打つこと」でした。

僕もそうでしたが、

あいづちとオウム返しは少し意識して
使う回数を増やしていけば、
すぐに習慣づいて
自然と口から出てくるようになっていきます。

そうなれば周りの人たちからも
「なんだか前より話しやすくなったなあ」と思われ、

必然的に話しかけてもらえる機会は
増えていくでしょう。

きちんと実践すれば
一週間ほどで十分効果は感じられるはずです。

日頃からどんどん使っていきましょう！