

# 聴く技術4

# 傾聴技法

理解しようという態度

「お気持ちがわかります」は、傾聴  
ではない！

開かれた質問

言い換え

# 言い換える パラフレーズ

当事者が示したことを、意味を変えずに調停人が、別の言葉を使って示す、あるいは問うこと

# 調停における「言い換え」の方法と効果

## <方法>

1 丁寧に確認する

例)・・・とおっしゃっているんですね。(・・・ですか?)

2 迷いや矛盾をそのまま受けとめる

例)「・・・という気持ちもあれば、・・・という気持ちもあるということでしょうか」

## <効果>

1 話し手にとって、聴かれたという実感

2 相手当事者にとって、情報が整理されて伝わる

3 調停人にとって、判断棚上げと“聴く”ことへの集中

# 気持ちの「言い換え」の方法

話者の相手についてでなく、話者の気持ちに焦点を当てて確認。(Youメッセージでなく、Iメッセージ)

例1)「大事な営業に遅れて…田中は信用ならない」

- ×「田中さんは信用ならないということでしょうか」
- 「営業の打合せに田中さんが遅れたということで、とても驚いて、残念だったということでしょうか」

例2)「このおんぼろ図書館には、良い本が一冊もない」

- ×「良い本が一冊もないんですね」
- 「読みたい本がなくて、がっかりしたんですね」

# 気持ちの「言い換え」の危険

- 1 当事者の「気持ちを理解した」という態度は失礼
  - 理解しようとする態度
  - × 理解したという態度
  - 例) ×「お気持ちはわかります」
- 2 紛争解決ニーズを「気持ちの問題」に矮小化するおそれ
  - 例) (医療事故で)「息子を返して下さい」  
?? 「おつらかったんですね」

傾聴技法の仕組みを理解することは有用だが、不適切な利用は機関に対する決定的な不信を招くおそれがある。