

## コミュニケーション能力を考える(2)

### 「きく」ことからはじまる

村松 賢一

「伝える」から「応じる」へ

コミュニケーションは「話すこと」と「聞くこと」とから成り立っている。これには誰も異論はないと思う。では、二つの行為のうち、どちらが先なのかとなるとどうだろう。会話はことばのキャッチボールなど

というが、それでいくと、「投げる」(話す)ことから始まるような気がする。なぜのつけからこんなことを言うかというと、この点をどう考えるかが、コミュニケーション能力の発揮に大きく関わってくるような気がするからである。

認知心理学者の佐伯胖さんの考えはこうだ。佐伯さ

んは、『話す』ということ、『伝える』こととしてではなく、『応じる』こと、応答することとみなすことが大切だと言う。

まず相手がいる。そこからすべての「話し」がはじまる。相手、すなわち、「あなた」その人が、何を考え、何をのぞんでいるかを知ろうとする。そこから、「話しはじめ」が自然に出てくる。これをいおう、あれをいおうと思つて授業に臨む教師も、子どもたちにも面したら、まず子どもたちひとりひとりを「あなた」として、「きみ」として、ながめなければならぬ。「今日の○○君はどうかかな?」「△△さんは何を考えているのかな?」と思つて、相手に心をくばっていると、自然にことばが出てくる。それが「話し」である。(『わかり方の根源』、小学館)

コミュニケーションは、相手の心の中のことばに耳を傾けるところから始まるというのである。そういへ

ば思い出すことがある。アナウンサー時代、プロ野球巨人軍の江川投手にインタビュしたときのことだ。名うての話し上手といわれた江川さんに、その秘訣をたずねると彼は即座にこう言ったのである。「人の話しをしつかり聞いていることですね」。たとえば結婚式で祝辞を頼まれたとする。誰が何を言ったか、どのようにな流れで自分のところに来るか、それをよく見極めて、いくつか用意した中から最適な話を選ぶのだという。さすがに打者の心理を読みなれた人のことばだなど感心した。何を言うかは話し手の領分に属し自由のように思われがちだが、実は、聞き手や置かれた状



況との関係を抜きにしては考えられないのである。

もう一つ、夕鶴の山本安英さんのことばも忘れがたい。山本さんは、「なんといつても舞台では、相手のことばをちゃんとよくきくということがいちばん大事で、これがきけませんと、自分のせりふが空虚になります」といつている。そして、なにか舞台上に集中できずに「しらじらとしてしまったとき、相手のせりふを真実に聴こうとする。できるだけ自分のからだを楽にして、集中して、相手のせりふをよくきく」ようにするそうだ(『きくとよむ』未来社)。故黒沢明監督も、生前、同じようなことを言っていた。「たいていの俳優さんは相手のせりふを聞いていない。自分のせりふだけ気にしている。だから、リアクションがない。話は進行してるわけでしょ。相手が何を話すかわからなはずなのに、待ちかまえている」(朝日新聞、一九九四、四、一三)。

要するに、皆一つのことをいつているのである。コミュニケーションは聞くことからはじまると。ロシア

の哲学者バフチンによれば、話すことだけでなく、書いたことばも、文学作品でさえ、彼以前に語られたことばに対する「返答」だという。このように、表現の本質をリアクションとしてとらえてみると、不思議に、話そう、話そう、書こう、書こうという力みや執が薄れ、話しはじめ、書きはじめがすつと出てくるような気がする。授業がぎくしゃくしてうまくいかないときなどを反省してみると、どうも「応える」話し方ではなく「伝える」物言いになってしまっていることが多い。二つの姿勢は似ているようだが大きく異なる。

### 聞くから聴くへ

応じる話し方の前提は、相手の話をよく聞くことだといったが、そのためには、テープレコーダーで録音するようにならただ聞こえてくるままを受け入れる「hear」ではなく、ことばにならないことば、ことばの奥にある意図を聴く「listen」が大切である。よく

聴ける人はよく話せる。よい例があのだモリである。

スタジオに招いたゲストとの軽妙なおしゃべりには昔から感服していたが、あらためてその会話を分析してみると、彼が相手の話を実によく聴いていることがわかる。左に、一例を示そう。女優の安田成美さんとの会話である。最近久しぶりに自動車の運転を再開したという安田さんに、その理由からたずねる。

タモリ 最近、また何で運転をしようと思ったの。

安田 行動範囲が広がるかなと思って。でもね、結局一緒なんですよ。この店に一人で買い物に行きたいと思つて目標立てて行くんだけど、車がいつぱい並んでいると、縦列駐車できないから、こう、間に入られないんですよ、私ね。

タモリ 縦列駐車できないつてことね。①

安田 だから、そのまま行っちゃうんですよ。で、空くのを待つてグルグルグルグルまわつて、

そのうち諦めて帰つちやつたりとか。

タモリ 帰っちゃうの。②

安田 面倒くさくなっちゃうて。

タモリ そんなに縦列駐車だめ？③

安田 だめです。

タモリ 確かに、縦列駐車いやなもんだよね。④

安田 後ろだと、何が何だか分からなくなっちゃうんですよ。

タモリ うん？

安田 お尻から入りたいつて時ありますよね。

タモリ うん。縦列駐車つて大概そうじゃないと東京だと止められないもんな。⑤

安田 そう。でも右か左かどっちだかわかんなくなっちゃうんですよ。

タモリ えっ？ 右か左かつていうのは？⑥

安田 自分で……。

タモリ どっちが右だかわかんなくなっちゃう。⑦

安田 そう、わかんなくなっちゃう。パニック

ちゃって。

タモリ こうやって、振り返ったときに、もうどっちが右だかわかんないの？⑧

安田 振り返ったこっちが右かなと思つて。でも、こっちを向くとこっちが右だから。

タモリ そういう次元の…、あれは相対的な左右じゃないんだから。

安田 でも、本当にそうなんです。

タモリ それ、珍しいよ。こうやったらこっちが右でつていうのは。

安田 免許取立ての人がいて、私が下りて、右、左つていつてあげたんですよね。誘導してたら、ぶつかっちゃったんですよ。何でいうとおりにしないのつて言つたら、「言つてた通りにしたわよ」つて。全部逆さに言つてたらしい。

タモリ なんて、逆さに言つてたのかな。⑨  
安田 なんてでしょうね。そのときは…。



タモリ そのときはだから、自分がこういう感じで言つてたんじゃないの。後ろ向いた気持ちで右、左つて言つてたんじゃないの。

安田 ただの馬鹿ですね。(笑い)  
(フジテレビ「笑つていいとも」テレホンショッキング」より)

右の会話からタモリの発言だけ拾っていくとある事実に気づく。彼は自分から新しい話題を提供していいのである。すべてが、相手のことばの繰り返し①

②、共感の表明(③④⑤)、詳しい説明もとめ(⑥)、話の継ぎ(⑦)、補足(⑧)、理由たずね(⑨⑩)など、相手の話を受けたリアクションなのである。これは、よほどしっかり聴いていないとできない芸当である。世間はタモリを話術の達人と呼ぶが、秘訣の一端はその聞き上手にあつたのである。

それにしても、一言で聴くというが、頭の中では、検索、照合、推論、解釈など実に活発な自己内対話が行われているものだ。聴くことは決して受動的な行為ではないのである。

### 聴くから訊くへ

先ほどのタモリの会話を見ると、相手のことはを聴くきき方には、もう一つ、訊く、英語でいえばaskというカテゴリがあることがわかる。この、よく分からないこと、もう少し詳しくききたいことをたずねるという行為も大きくみれば「聴く」の範疇に入るのではないだろうか。

最近、相手の言いたいことを上手に聞き出してやることが円滑なコミュニケーションにとつていかに大切か感じさせられる場面に出くわした。

ある職場の印刷機の前。さつきから、OL経験の浅いY子さんがおろおろした様子でミスコピーを重ねている。そこへ、先輩のT子さんが通りかかった。どうもY子さんの仕事が順調に行っていないと見たT子さんは、「何やつてるの?」と訊くと相手を責めているように受け取られるかもしれないと考え、「何か困ったことでも?」と声をかけた。以下はそれに続く会話である。

- Y1 (泣きそうな声で) うまくいかないんですよ。  
T2 そもそも何をやっているのよ。  
Y3 これ! (失敗したコピーを見せる)  
T4 これでどうしていけないの。  
Y5 裏に黒いのがついてしまうんです。  
T6 裏の汚れは問題ないんじゃないの。

Y 7 すけて黒くなるからだめなんです。

Y 子さんはパニックに陥ってしまったのだろう。事情を知らない T 子さんに一から説明することができず、いきなり部分から話しはじめたり (Y 1)、ことばで言うべきところを実物を突きつけたりで (Y 3)、何がどうなっているのか、全体像がさっぱりわからな  
い。T 子さんは、つとめて冷静に、からまった糸をほぐすように問いを重ねる。

T 8 どうしたいわけ。

Y 9 これを (原紙を見せて) A 4 サイズに印刷したいんです。

T 10 今までの中でいちばんうまくいったのはどれ。

Y 11 これです。でも一回ならいいんだけど、続ける  
とだめになっちゃうんです。(以下、独り言)  
B 4 だとかいじょうぶなのになあ。

T 12 じゃ B 4 でやればいいじゃない。

Y 13 それだと紙が無駄になっちゃう。刷り上がった

後、カッターでまわりを切りとらなくちゃいけないから手間もかかるし。

T 14 でも、いつまでもできないんじゃないかたないわ  
ね。ジタイは解法に向かっているの、それとも  
停滞してるの。

Y 15 カイケツに向かつてません。

T 16 誰に頼まれてるの。いつまでに。

Y 17 課長です。三十分ぐらいでって。

このあと、T 子さんは Y 子さんを連れて課長のところに行った。課長は Y 子さんに、もし A 4 でうまくいくようなら A 4 という程度で、何が何でも A 4 でなければだめと言ったわけではなかった。が、新人の上、人一倍まじめな Y 子さんは、そうはとらなかつたのである。以上は、脇でたまたまやりとりを聞いている筆者が、あとで本人たちに確かめた結果わかつたことである。

このケースでとくに感心させられるのは、T子さんが、終始相手の気持ちになってことばを選び、何から訊くべきかをよく考えていることだ。T子さんの筋道立った問いかけに答えるうちに、Y子さんもだんだん落ち着きを取り戻しわかりやすく話せるようになった。筆者の経験でも、Y子さんのように、仕事を一人で抱え込んで他人に相談したがらず、自分で悩みを深めてしまうタイプは決して珍しくはない。このささいな事例は、そんなとき、そばにT子さんのような聞き手がいることがいかに大切か教えているように思う。

### 鐘は突き手次第

インタビュ어의心得としてよく先輩から、鐘は突き手次第だと教えられたものだ。解説するまでもないと思うが、未熟なアナウンサーほど、「いやー、無口な人で困った」と相手の責任にするものである。無口なのではない。この人には話しても無駄だと思うから話さないだけなのである。どうしたら朗々と鐘を鳴ら

すことができるか。ずいぶん試行錯誤を重ねたが、たどり着いた結論は、「訊くな、思い出させろ」であった。人間は質問すれば答えるというものではない。話させよう、話させようとする、かえって殻を閉ざしてしまうものである。そうではなく、「聴いて」、「訊いて」、経験やできごとを思い出させるようにすると、不思議なことにはほとんどの人が、自分の方から話しはじめるのである。

現在、コミュニケーション能力の育成が大きな教育課題になっており、人前できちんと主張できる子どもが目指されているようだが、話すことは大きくことから始まることをしっかりと教え、口が達者なばかりで他人の話のきけない子を作らないよう十分気をつけたいものである。

(お茶の水女子大学)