

加藤昌男著「ことば力アップ—3つの『きく』(聞く、聴く、訊く)とは—」NHK ラジオテキスト、NHK 出版 2015年4月1日刊を読む

3つの「きく」(聞く、聴く、訊く)とは—「きく」は耳から知識や情報を獲得する活動—

1. 「きく」には、「聞く」「聴く」「訊く」の三種類があります。英語では、それぞれ、「hear」「listen」「ask」です。いずれも「耳から知識や情報や考え方を獲得する言語活動」です。とかく「きく」は、受け身的な活動と思われがちですが、そうではありません。積極的、主体的に「きく」姿勢をもってこそ、知識も情報も確実なものとなります。

(1) 「聞く」(hear)……「きく」こと一般。耳で音や声を感じ取ること全般が「聞く」です。

人の話し声、遠くから聞えてくる鳥の鳴き声、突然耳に飛び込んでくる救急車のサイレンの音など、無意識のうちに耳に入ってくるものも含まれます。

(2) 「聴く」(listen)……意識して耳を傾けること。必要なことを「ききとる」ことです。

先日、補聴器を使い始めた人から「よく聞こえるようになったが、周りの音の中からききたい話を拾い出すのが大変だ」という話を聞きました。器械は周りの雑音までキャッチしますが、音を選び分けてくれません。私たちは通常、耳に届くさまざま音や声から、そのときに必要なものを取り出しながら聞いています。意識を集中して相手の意図をきき取ったり、必要な情報に進んで耳を傾けることが「聴く」です。

(3) 「訊く」(ask)……「問い」を發して、相手から必要な情報を「ききだす」ことです。

質問の發し方次第で相手から得られる答えも違ってきます。新入社員が、先輩にももの尋ねるときは、的確な質問を考え、社会人としてふさわしいことばづかいで尋ねること。そして、わからないことは納得がいくまで率直にきく姿勢が大切です。

2. 「聴く」—意識を集中して相手の意図を「ききとる」

(1) 小学校の低学年では、先生は「人の話を聞くときは、相手の目を見て聞きましょう。耳を象のダンボのように大きくして聞きましょう」と指導します。学年が進むにつれて「話の中心に気を付けて聞く」「相手の意図をつかみながら聞く」と、指導の目標が上がっていきます。中学校の学習指導要領には「話の論理的な構成や展開などに注意して聞き、自分の考えと比較する」と書かれています。正確に聞き取るだけでなく、自分の考えを深めることに指導の重点が置かれます。

(2) 新入社員に必要なのは、会社の経営方針や営業目標、職場の上司の指示などを正確に聞き取るとともに、それを自分の思考に結びつける力です。「安全と安心を追求する〇〇産業」といった企業のモットーや「売り上げ10%アップ」といった営業目標は、キーワードを逃さずに聞き取るとともに、示された数値を過去のデータと比較して判断するなどの分析力や思考力が必要です。

(3)また、企業では、経営トップの発言が、部長、課長と伝わってくる間に、個々の受け止め方や解釈が加わって、ニュアンスが微妙に変わってくる場合があります。企業の合併・統合のうわさや人事関係の情報は、不確かなまま現場に伝わってくることも多々あるでしょう。

(4)情報を受けとめるときは、だれがどんな場でどんな発言をしたのか、できるだけ元のことば通りに聞き取るとともに、情報源を確かめ、「事実」と「うわさ」や「憶測」を区別しながら聞く姿勢が大事です。組織の中では、そうした慎重な聞き取り方が必要となってきます。そのためには、新人時代から話を正確に聞き、意図をつかみ、自分の考えに結びつける姿勢が大切です。

3. 「訊く」—事実を確かめる「問い」、事実を深める「問い」

(1)「訊く」は、自分が知りたい情報を、「問い」を發して「ききだす」行為です。私たちアナウンサーの仕事の一つ「インタビュー」は、「問い」が的確かどうかを問われる難しい仕事です。マラソンの優勝選手に「いまの気持ちは？」とマイクを向けただけでは平凡な答えしか得られない場合でも、「30キロ過ぎで急にスパートしました。あのとき何を考えたのですか？」と問えば、その選手の心の内がききだせるかもしれません。どんな答えが得られるかは、質問次第です。

(2)「問い」は、「5WIH」からなります。このうち、「When (いつ)」「Where(どこで)」「Who(だれが)」「What(何を)」は、「事実を確かめるための問い」です。例えば、成功した今回の商談は、どの部門のだれが担当したのかは、この四つの問いで確かめられます。

(3)これに対して「Why(なぜ)」と「How(どのように)」は、「事実を掘り下げる問い」です。実績を挙げた先輩には、「どんな」方法を用いたのか、「なぜ」成功に結び付いたのか、その秘訣ひけつこそ尋ねたいところです。「Why」と「How」は納得のいく答えを得るのには欠かせない「問い」です。

(4)インタビューは、相手のもつ知識や経験や考え方をききだす行為です。会社の先輩や上司が問いかけに応じてくれたら、しっかり質問を考えること、特に「なぜ？」と「どのように？」に重点を置いて「問い」を生み出すことが有効です。

4. 口の利き方、うなずきあいづちで相手の心を開く

(1)「きく」は「利く」「効く」とも書きます。「口をきく」の「利く」、「ききめがある」の「効く」です。効果的に話をききだすためには、「口の利き方」が大きく作用します。

(2)友だち同士なら「えっ、いつ?」「いつなの?」と仲間ことばで済みますが、大人の会話なら、「いつですか?」「いつのことですか?」「その人と出会ったのは、いつでしたか?」となるでしょう。口の利き方次第で、先輩、上司もあなたと正面から向き合ってくれます。

(3)さらには、「それは入社して何年目のことだったのですか?」「そのとき、どんなお立場だったのですか?」ときけば、入社三年目の自慢話や、係長に昇進した当時の苦労話もしてもらえらるでしょう。ときには、失敗談を話してくれるかもしれません。相手が心を許して深い話をしてくれるかどうかは「口の利き方」次第です。

(4)さらには、相手の話に耳を傾けながらの「うなずき」や「あいづち」も、相手が心を開いて話してくれるきっかけになります。「それはすごいですね」「いやー、驚きました」「さすがですね」と真剣に相手の話に取り込まれていけば、話は弾みます。「うなずき」は、相手の話に興味を持っているという意思表示ですし、「あいづち」は共感していることを表します。

P47 ~ 51

[コメント]

私の尊敬してやまないNHKのチーフ・アナウンサー加藤昌男先生の3つの、いや4つ・5つの「きく」とは何かのお話。十分に理解して身につけ、日々の生活で活かしたい。

— 2015年5月19日 林 明夫記 —