



耳と十四の心で聴く

「きく」ことについて2回連続して記してきたが、自らを自己紹介するよりも、「わが身のこととは人に問え」と「他己紹介」を取り入れながら「訊く」の態度で接する

1 「訊く」は、相手に訊(質)問するよう「きく」こと。

2 「聞く」は、耳で周囲の音や声を感じ取るよう「きく」こと。

3 「聴く」は、耳や目や心を相手に傾けて音や声を感じ取るよう「きく」こと。

転期に立つ経営の視座⑱ 意見と餅は つくほど練れる

人!」の「きく」の態度に変化は見られたであろうか*1。

また、「きく」方の姿勢に着目するあまり、「聞き名人」を見極めができない人には、「聞き真贋を問える目」を投げかけた*2。

改めて三つの「訊く」、「聞く」、「聴く」を整理してみよう。

どの「きく」が良くて、どの「きく」が悪いというものではない。

会議などで伝えたことを確認するため、相手が持っている情報を得るためには、「訊く」ことが一番の近道であるが、これを癖(「習慣」)にしてしまうと「聞く」や「聴く」とが疎かになる。

はやかわ・ひろし

経営コンサルタント。1991年に独立。介護事業に関する独自の調査に基づいたデータ分析を各誌・紙に発表。著書に『99の言葉の杖』(日本医療企画)、『早川浩士の常在学場』(筒井書房)、『介護人財創造塾』(筒井書房)、『介護保険改正に勝つ! 経営』(年友企画)、『データで徹底分析 介護事業の最新動向と経営展望』(日本医療企画)など。

<http://www.hayakawa-planning.com>

ブログ: <http://ameblo.jp/hayakawa-planning/>

十四の心とは

面倒がらず、相手から幾度となく「聞く」ことを続けたなら、これが「百聞」となる。これが癖(「習慣」)となつて繰り返されるようになる。と、「聞き飽きた」と感じた相手からは、うんざりげに「耳にタコができた」という言葉が口から出てくるようになる。

そこで大事にしたいのが、耳と十四の心と記した「聴く」である。

耳はさておき、十四の心とは、仏教の八正道と六波羅蜜の心得を足した心(八つと六つの心を併せた十四の心)のことを指す。

- ① 受容する心
- ② 共感する心
- ③ 好意的な心
- ④ 興味を示す心
- ⑤ 肯定する心
- ⑥ 優しい心
- ⑦ 理解する心
- ⑧ 寛(ゆる)とした心
- ⑨ 誠実な心
- ⑩ 先入観のない心
- ⑪ 明るいな心
- ⑫ 公平な心
- ⑬ 信頼の心
- ⑭ 感謝の心

耳と十四の心で「聴く」ための要点を7つ示したので、自己採点してみることを勧めたい。

1 話をしている人が終わるまで、話の腰を折らずに「聴いて」いますか?

2 「行間」、つまり、本当の意味

を汲み取って「聴いて」いますか?

3 相手の言葉を書き取るとき、耳をそばだてて「聴き」、カギになる事実や言葉を書き留めていますか?

4 相手の人の発言を繰り返して、その意味を確かめるようにして「聴いて」いますか?

5 相手に賛同できないとき、いたずらに敵対的になったり、興奮したりしないよう心がけながら「聴いて」いますか?

6 注意散漫にならないように「聴いて」いますか?

7 相手の発言内容に関心を持っている姿勢を見せようと努力しながら「聴いて」いますか?

全項目に「常にできている」と即答できる人は、少数派である。

「聞き方の癖(「習慣」)が身に付いていない人は、十四の心を鍛え磨くことを棚上げにしていることから、その時々状態に応じて好不调の波が激しい。

「意見と餅はつくほど練れる(人の意見に耳を傾けるほど、人間が豊かになる)」という諺に心を遣れる人は、十四の心の塵と耳垢の年末大掃除を忘れてはいけない。

*1: 本誌2014年10月号本欄参照 *2: 本誌2014年11月号本欄参照