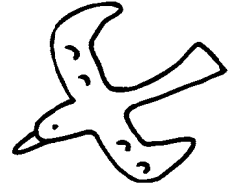


4-1

聴き手（オーディエンス）に 求められる力



プレゼンテーションへの聴き手の積極的な参加が、話し手の励みや自信獲得につながることを知り、聴き上手になるための姿勢や態度について学びます。

コミュニケーションでは、話し手が思っていることをうまく伝えようと努力することはあっても、聴き手が自分の聴く姿勢や態度に注意を払うことを怠りがちです。とくに日常会話では、話し手と聴き手が頻繁に入れ替わるため、互いの聴く姿勢や態度がごく自然な振る舞いとして表れます。たとえば、相手の目を見て話を聴く、理解や共感の証にうなずく、あいづちを打って同意する、驚嘆や疑問などの感情を示すなどの動作です。これら動作を互いが確認することで、話の内容に対する相違点や共通点を認識し合い、会話がスムーズに進行します。

ところが、大勢の前で行われるプレゼンテーションにおいて、聴き手が食い入るような目で話し手を見る場合と、無関心な醒めた態度で見るとでは、プレゼンテーションの盛り上がりには違いが生じます。受身的・消極的な聴き方は、話し手に無力感や疎外感を抱かせることになり、不安と緊張の精神状態の中で話し続けることを余儀なくします。反対に、聴き手が適切にうなずき、穏やかな表情で微笑み返すなど、聴き手自らが能動的・積極的な参加を心がけることが、話し手に集団の中での一体感や安堵感を与えることにつながります。

話し手と聴き手の双方にとって満足のいくプレゼンテーションは、話し手だけの努力によって成されるものではありません。聴き手が聴こうとする努力や姿勢を態度に表すことによって、話し手も大きな喜びを得るといふ相乗効果が生まれるのです。

そこで、オーディエンス教育として聴く姿勢や態度を意識的に表現し、聴き手が話し手にどのような影響を及ぼすのか、また、気持ちよく話せる環境とはどのようなものかを知り、聴き手に求められる力について考えてみましょう。

ねらい

- ① 聴き手の姿勢や態度が話し手の話す意欲に影響することに気づく。
- ② 話す意欲を高める／損なう要因を知ることができる。

■準備物

- ① 椅子 各グループ人数分
- ② カードまたは白紙（約 10cm 四方） 各グループ人数分
- ③ 自己紹介シート（資料 4-1-1, p.32） 各自 1 枚
- ④ 振り返りシート（資料 4-1-2, p.33） 各自 1 枚

Step

1

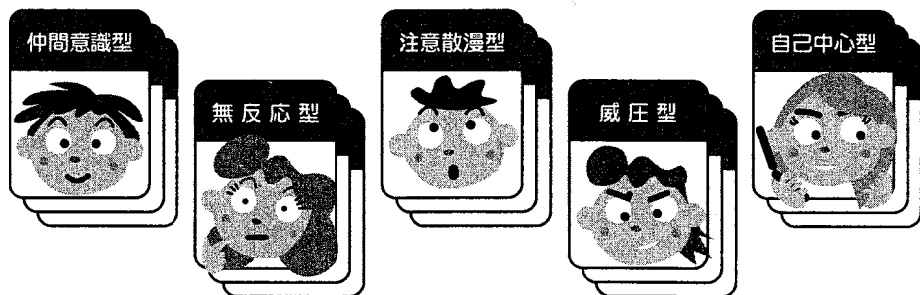
Plan

自己紹介の内容を計画しましょう。 (20分)

- ① 5～6名一組のグループになって座りましょう。グループの人数は、5名以上なら何人でもかまいませんが、多すぎると全員が自己紹介をするのに時間がかかります。
- ② 各自で自己紹介シート（資料 4-1-1）に記入しましょう。
自分が経験した印象的な出来事とその成り行きを一つあげ、3分間の自己紹介を行う計画を立てましょう。自己紹介のとき、3分以内に話が終了したり、最後まで話しきれなくても3分が話し手の持ち時間になります。
- ③ 各グループで次頁に示す5種類の「聴き方タイプカード」を作成しましょう。6名以上のグループは、カードの枚数を増やして人数分を作成しましょう。どの種類のカードを増やしてもかまいませんが、偏りすぎないようにしましょう。また、聴き方タイプがどのようなものか次頁を参考にグループ内で確認しておきましょう。
- ④ 各グループでタイムキーパーを一人決め、3分間を測定する時計またはタイマーを用意しましょう。
- ⑤ 自己紹介を行う順番をグループ内で決めましょう。

●聴き方タイプカード

- ・グループの人数に合わせてカードを作成しましょう。
- ・紙の大きさや種類は問いません。



●聴き方タイプとは

自己紹介のときに聴き手がとる姿勢や態度の型です。カードに書かれた聴き方を聴き手が意識して演じます。隣人と話をするなど声は出さず、姿勢や態度だけで演じます。

【仲間意識型】

話し手をグループの仲間として温かく受け入れる聴き方です。話し手に穏やかに微笑みかけ、興味深くうなずき返してあげましょう。また、深くうなずくなど意識して行ってみましょう。

【無反応型】

表情や態度から何を考えているかわからず話し手を混乱させる聴き方です。話し手に視線を向けるだけで、たとえ興味・関心があっても表情や態度にはまったく出さず聴きましよう。

【注意散漫型】

興味・関心が薄いため集中して聴けず、落ち着きのない聴き方です。話し手に視線を向けていても、すぐによそ見をしたり、顔を伏せたり、居眠りをする素振りを見せてみましょう。

【威圧型】

話し手を反抗的な姿勢や態度で迎え、威圧感を与える聴き方です。椅子に反り返って腕組みや脚組みをしたり、肘をついたりして座り、横柄な姿勢や態度で聴きましよう。また、怖い表情で話し手を睨みつけてみましょう。

【自己中心型】

自分のことだけに集中し、話し手が一所懸命でもまったく聴こうとしない聴き方です。携帯電話を触ったり、本を読んだり、書き物をするなどして関係のない作業をしてみましよう。

Step

2

Do

自己紹介を行いましょう。(30分)

- ① 作成した「聴き方タイプカード」は、裏返しや折り曲げるなどして混ぜ合わせ、全員が種類を推測できないようにしましょう。
- ② 1番目の話し手は、自己紹介をする前に「聴き方タイプカード」を1枚引いてそのまま聴き手に渡しましょう。絶対に話し手本人が見てはいけません。引かれたカードは元に戻さず別にします。
- ③ グループの前で3分間の自己紹介を行いましょう。このとき、次のことに注意してください。

聴き手：話し手が引いた聴き方タイプカードを確認し、全員が同じ聴き方を演じます。話し手の様子や他の人の動作を気にせず、各自が思うまま大袈裟または控え目に振る舞うなど意識して演じましょう。ただし、動作だけで演じ、私語をするなど声を出してはいけません。

話し手：必ず聴き手を見て様子を観察しながら話しましょう。あらかじめ記入した自己紹介シートは参考程度にとどめ、できれば手に持たずに話しましょう。

タイムキーパー：自己紹介の時間を計りながら聴き方を演じ、3分が経過したら終了するよう指示します。自分が自己紹介を行うときは、他の人に代わってもらいましょう。

- ④ 自己紹介が終了したら、各自が振り返りシート（資料4-1-2）に記入しましょう。

聴き手：「聴き手の姿勢・態度」について、聴き方タイプに○をつけ、各自が実際に演じた姿勢や態度を具体的に記入します。

話し手：「話し手の意見」について、話しやすさの程度のうち一つに○をつけ、その理由も記入します。

- ⑤ 次の話し手と交替し、上記②～④を繰り返して全員が自己紹介を行いましょう。

Step

3

See

振り返りシートをもとに聴き方と話す意欲の関係について話し合しましょう。(25分)

- ① 「聴き手の姿勢・態度」についてグループ内で発表し合い、他の人の聴き方を各自の振り返りシート(資料4-1-2)に書き写しましょう。人数が多い場合は、3~4名に分かれて行うとよいでしょう。
- ② 「話し手の意見」についても1番目の話し手から順番に発表し、各自の振り返りシートに書き写しましょう。
- ③ 聴く姿勢や態度が話す意欲にどのように影響するのか話し合しましょう。

課題

以下の点を踏まえ、テーマ「プレゼンテーションにおける聴き手の姿勢・態度」についてレポートを作成し、表紙を付けて提出しましょう。

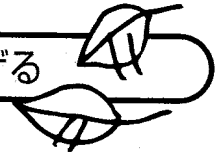
- 聴き方タイプと話す意欲(話し手の気持ち)の関係
- 日ごろの自分の聴き方に対する気づき
- 話しやすい環境をつくるための注意事項

【参考文献】

- ・デズモンド・モリス『マンウォッチング(上)』小学館, 1999
- ・永崎一則『話を聴く力が人生を変える』PHP文庫, 2003
- ・岸英光『エンパワーメント・コミュニケーション』あさ出版, 2006



コラム 聴き手がプレゼンテーションを盛り上げる



みなさんは、講演会などで話につい引き込まれて、知らないうちに聴き入ってしまったら、無意識にうなずいたり、笑っていたということはありませんか。そんなとき、何か会場全体が盛り上がり、話し手と一体になったと感じた経験はありませんか。反対に、話の内容がおもしろくなく、聴き手を無視したような話し手を見ると、醒めた目つきでおもしろくないという気持ちを表情や態度で露骨に表したことはありませんか。このような状態のプレゼンテーションは、盛り上がりには欠けたものになっています。

大学の講義においても、さまざまな聴き方をする学生がいることに気づきます。たとえば、真剣な表情で話を聴き、うなずき返し、自主的にノートに講義内容を書き留め、積極的に質問をしてくる学生です。教師は、このような学生に対してできるだけ多くのことを話してあげようという気持ちになり、話し方や表情も明るく柔らかなものになりがちです。反対に、教師の方を見ていても無表情であったり、横柄な態度で聴き、質問しても何の反応も返さない学生もいます。このような学生は、表情や態度からでは、講義内容がわかっているのか、教師の話を聴いているのかさえ判断することができません。その結果、教師は戸惑いの気持ちを持ったまま淡々と話をすることになり、どうせ聴いてくれないなら簡単に済ませようという気になってしまいます。

上述した二つの聴き方を比較してみると、授業の盛り上がりには違いが出ることは明らかです。「聴き上手」という言葉がありますが、聴き手が適切なタイミングでうなずき返し、また理解や共感の程度によって深くうなずくなど、相手に話しやすい場を提供することこそがプレゼンテーションを充実したものにする第一歩ではないでしょうか。

コミュニケーションやプレゼンテーションと聞くと、つい話し手だけに目を向けがちですが、わかりやすい伝え方をする努力を話し手だけに求めてはいけません。聴き手が自分の聴く姿勢や態度に目を向けて、相手に話しやすい場を提供しようと意識することにより、プレゼンテーションは聴き手にとって充実したものになります。まさに「聴き手はプレゼンテーションを盛り上げるメディア」と言えます。

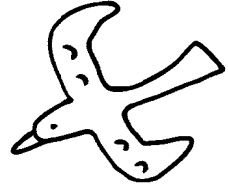
このように、聴き手に聴く姿勢や態度を意識させるような教育（オーディエンス教育）は、今後、プレゼンテーションに必要なものとなります。

振り返りシート				
自己紹介	聴き手の姿勢・態度		話し手の意見	
1 番目	<聴き方タイプ> ・仲間意識型 ・無反応型 ・注意散漫型 ・威圧型 ・自己中心型	<具体的な姿勢・態度>	<話しやすさの程度> 1. とても話しにくかった 2. 話しにくかった 3. とくに変わらない 4. 話しやすかった 5. とても話しやすかった	<左のように感じた理由>
2 番目	<聴き方タイプ> ・仲間意識型 ・無反応型 ・注意散漫型 ・威圧型 ・自己中心型	<具体的な姿勢・態度>	<話しやすさの程度> 1. とても話しにくかった 2. 話しにくかった 3. とくに変わらない 4. 話しやすかった 5. とても話しやすかった	<左のように感じた理由>
3 番目	<聴き方タイプ> ・仲間意識型 ・無反応型 ・注意散漫型 ・威圧型 ・自己中心型	<具体的な姿勢・態度>	<話しやすさの程度> 1. とても話しにくかった 2. 話しにくかった 3. とくに変わらない 4. 話しやすかった 5. とても話しやすかった	<左のように感じた理由>
4 番目	<聴き方タイプ> ・仲間意識型 ・無反応型 ・注意散漫型 ・威圧型 ・自己中心型	<具体的な姿勢・態度>	<話しやすさの程度> 1. とても話しにくかった 2. 話しにくかった 3. とくに変わらない 4. 話しやすかった 5. とても話しやすかった	<左のように感じた理由>
5 番目	<聴き方タイプ> ・仲間意識型 ・無反応型 ・注意散漫型 ・威圧型 ・自己中心型	<具体的な姿勢・態度>	<話しやすさの程度> 1. とても話しにくかった 2. 話しにくかった 3. とくに変わらない 4. 話しやすかった 5. とても話しやすかった	<左のように感じた理由>

4-2

相手の気持ちを理解する力

ロールプレイ (Role Play)



日常の疑問や対人関係における問題を役割演技法（ロールプレイ）を通して疑似体験することにより、自分の心の動きを客観的に捉える力や、相手の立場に立って考える力を身につけます。

日常生活の中で、人はさまざまな役割を背負っています。日々同じような役割ばかりを経験していると、新しい人間関係や急な状況の変化に対応することが困難になってきます。

ロールプレイは、参加者が自由な雰囲気の中で、自分たちで話し合っただけ決めたテーマをもとに、自発的に役割を演じることにより、相互に役割行動の変容を図ろうとするものです。これにより、参加者が自身の役割行動を見直し、新しい人間関係や突発的な状況に対応できるようになることを目的としています。また、立場の異なる者同士での合意形成が必要な場面では、それぞれの考えをぶつけ合うだけでなく、「では、どうすればよいのか」をより建設的に話し合う態度が必要となります。そのためには、それぞれの主張の背景にあるさまざまな立場や考え方を理解し合うとともに、相手を受け入れる姿勢も必要です。ロールプレイは、このような合意形成や他者を受容する態度、相手の気持ちを理解するための訓練にもなります。

ロールプレイを実施するにあたっては、次の点に留意することが必要です。

- ① テーマは、参加者全員の話し合いによって決定する。
- ② 場面設定は、現実とフィクションが混じるようにする。
- ③ 演者が表現したことについて、すべて否定をしないようにする。

以上を踏まえ、参加者が自由で創造的なロールプレイができるような雰囲気づくりも心がけましょう。

ねらい

- ① 役割を演じることで、自分自身や他者の気持ちが理解できる。
- ② 新しい人間関係や急な状況の変化に対応することができる。

■準備物

- ① 椅子 3脚
- ② シナリオシート（資料 4-2-1, p.39） 各グループ 1枚
- ③ 振り返りシート（資料 4-2-2, p.40） 各自 1枚

Step

1

Plan

準備をしましょう。(40分)

- ① 3名一組でグループを作りましょう。
- ② 家庭や学校、社会生活における日ごろの疑問や問題、対人関係におけるトラブルなど、グループで具体的な場면을想起し、思いっただけシナリオシート（資料 4-2-1）に記入しましょう。
疑問や問題の例）駐車違反の取り締まりが厳しくなった
ごみの出し方について隣の家と口論になった
青少年の携帯電話やインターネット利用による事件が多くなった
- ③ ロールプレイで実施する場면을、想起した疑問や問題の中から一つ選び、テーマを決定してシナリオシートに記入しましょう。
- ④ テーマにかかわる具体的な場면을想定し、主な登場人物3名をあげましょう。その場の状況がイメージできるように、各登場人物の具体的な態度、行動、言葉をシナリオシートに記入しましょう。
- ⑤ 登場人物3名のキャラクターや立場、関係を簡潔にシナリオシートに記入しましょう。

●シナリオシートの記入例

疑問や問題……駐車違反の取り締まりが厳しくなった

テーマ……交通とモラル

具体的な場面……商品の配達中に駐車違反のステッカーを目の前で貼られた
(運転手, 警察官, 通りがかりの人)

Step

2

Do

ロールプレイをしましょう。(10分)

- ① グループで登場人物3名の配役を決めましょう。
- ② 各自、割り当てられた人物になりきり、それぞれの立場で自由に役割を演じましょう。
- ③ 3分が経過したら、役割を交替して新たにロールプレイを実施しましょう。これを繰り返して、各自がすべての役割を演じるようにしましょう。

Step

3

See

ロールプレイの感想を記入し、それをもとに話し合しましょう。(40分)

- ① 各自、役割を演じて体験した感情や気持ちを、それぞれの登場人物について振り返りシート(資料4-2-2)に記入しましょう。
- ② ロールプレイの進行を左右したと思われる要因を各自で振り返りシートに記入しましょう。
- ③ 他者が演じた登場人物の言動やその背景について、気がついたことや感じたことを記入しましょう。
- ④ 記入したことをもとにグループ内で意見交換し、振り返りシートに書き加えましょう。

課題

家庭や学校、社会生活において、他者と話し合いをする上で大切だと気づいたことをレポートにまとめましょう。

●ロールプレイの進め方のパターン

ロールプレイには、本節で取り上げた方法以外にも以下のような方法があります。

【パターン1】

2名一組で役割を演じ、他の参加者が観察する。

- ① 日常の場面からテーマを決め、場面設定やキャラクター設定を行う。
- ② 2名一組でロールプレイを行う。
- ③ 他の参加者はロールプレイを観察し、評価する。
- ④ 全員で登場人物の気持ちについて話し合う。
- ⑤ 時間があれば、同じペアで再度ロールプレイを行う。

【パターン2】

参加者の中から登場人物の人数だけ代表を選び、他の参加者の前で演じる。

- ① 日常の場面からテーマを決め、場面設定やキャラクター設定を行う。
- ② 演者は、他の参加者の前でそれぞれの役割になりきってを自由に演じる。
- ③ 演技が行き詰まったら、その時点でロールプレイを中止する。
- ④ 全員でそれぞれの登場人物の気持ちについて話し合う。
- ⑤ 演技が行き詰まったことへの解決策について全員で話し合う。

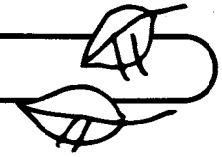
【パターン3】

参加者全員を登場人物の数にグループ分けし、それぞれのグループに配役する。

- ① 各グループに場面設定と役柄が書かれた「役柄カード」を配る。グループ内で話し合い、その役柄のキャラクター設定を行う。
- ② グループから代表者一人を出し、グループでの話し合いの結果に沿って、全員の前でそれぞれの役割を演じる。
- ③ 全員でそれぞれの登場人物の気持ちについて話し合う。
- ④ 時間があれば、全員での話し合いを中断してそれまでに出了課題を整理し、グループごとに調査や話し合いを行った上で全員での話し合いを再開する。

【参考文献】

- ・開発教育協会『参加型学習で世界を感じるー開発教育実践ハンドブック』2003
- ・江口昇勇「教育現場におけるロール・プレイの実践」(<http://www.aichi-gakuin.ac.jp/~eguchin/gyouseki/lecture/lecture1-5.htm>)
- ・中居順子・近藤扶美・鈴木真理子・小野恵久子・荒巻朋子・森井哲也著『会話に挑戦！ 中級前期からの日本語ロールプレイ』スリーエーネットワーク、2005



会話には、癒しの機能、親しみを深める機能、情報交換と発想触発の機能があります。

【癒しの機能から会話を考える】

人は、日常生活で覚えるストレスをスポーツや趣味などで解消しようとします。そして、多かれ少なかれ、会話を通じて心の浄化を図ろうとします。その意味では、カウンセリングにおける会話技術が会話力の向上に役立ちます。

カウンセリングの場で大切なことは、聴く技術です。そして、聴き方のコツは傾聴することです。また、相手への共感と受容が大切な態度となります。カウンセラーでなくとも、共感と受容する態度を心がけて相手の話を傾聴できるようになるとよいでしょう。

【親しみを深める機能から会話を考える】

双方向的なコミュニケーションとして会話を捉えるならば、親しみを感ぜない相手とは話の中身も深まらないでしょう。逆に、はじめは緊張した関係でも親しみを感ぜれば話が弾むものです。会話は、繰り返し行うことができるため、頻繁に会話を行うと親しみを深めることに繋がります。また、相手の文化度、話の文化度などを察しながらその場の空気に応じた言葉づかいを心がけると親しく会話ができます。

親しく会話を展開するためには、身振り手振りや笑顔などが効果的です。言葉以外の態度や視線も会話の進展には欠かせない要素であることは、「5-4 表現力とアイコンタクト (p.70)」に述べられています。ボディゾーンの概念も頭の片隅においておくとい良いでしょう。ボディゾーンの概念とは、相手と自分の位置関係、距離などのことです。親しみのある会話では、ひそひそ話をする場合を除き、相手と面と向かって額を付き合わせるより、少し距離をとりやや斜めに対面した方がリラックスして会話を楽しむことができます。

【情報交換と発想触発の機能から会話を考える】

情報交換と発想触発の機能と言うと、やや難しい感じがしますが、癒しの機能と親しみを深める機能が感情的な効果にかかわる機能であり、それに対して情報交換と発想触発の機能は知的機能であるということです。

たとえば、うわさ話やテレビの話題など日常生活の情報交換、「ちょっと相談に乗ってもらえない？」というようなことから始まる会話、会議でなされる議論のようなやりとりなどがそうです。日常会話においても、できるだけ筋を外さずにやりとりができたり、会話することにより自分の知的好奇心や蓄積されていた知識が呼び起こされたりすると、そのコミュニケーションは有益なものになるでしょう。

【参考文献】

・海保博之『学習力トレーニング』岩波書店、2004

資料 4-2-1

氏名 ()

シナリオシート	
【想起した疑問や問題】	
【テーマ】	
【登場人物の態度、行動、言葉】	
登場人物	キャラクター、立場、関係
【登場人物 1】	
【登場人物 2】	
【登場人物 3】	

氏名 ()

振り返りシート	
1. 役割で体験した感情, 気持ち	
2. ロールプレイの進行を左右した要因	
3. 他者が演じた登場人物の言動やその背景について思ったこと	
【登場人物 1】	
【登場人物 2】	
【登場人物 3】	