

〔仕事の便利術〕

上手な 「聴き方」

はじめに



誰からも信頼される「聴き上手」をめざそう

聴くことは大切だ、されど聴くことは難しい。

「聴く」ことは、職場においても私生活においても、一生を通じて私たちの目の前に立ちだかる壁のようなものかもしれません。

しかし、世の中を見渡してみれば、

聴くことに長けている人が成長しています、

聴くことに長けている人が充実しています、

聴くことに長けている人が幸せをつかんでいます、

聴くことに長けている人が信頼されています、

聴くことに長けている人が成功しています。

昭和、平成、令和と時代が流れ、私たちの職場には、それぞれの時代で培われた感じ方や考え方や意識が混在しています。異なる世代や環境に生き、価値観や立場の違う人々が協力し合い、何かを共同で創造し、成果をあげていくのが仕事の間です。円滑な人間関係や協力関係、目的に向かうエネルギーの結集が求められているのです。

いま求められていることは何か？　いま知らねばならないことは何か？　いま行動すべきことは何か？　と常に問われ続けている私たち。「聴く」ことは、そんな私たちの味方です。

このテキストでは、「聴く」ことが生み出す価値について考え、その基本的なスキルを学びます。そして、実際に「聴ける」ようになることをめざします。

聴くことは、単独で存在する技術ではありません。聴くために必要な「質問」や「伝える」技術についても学んでいきます。

さらに、「聴けない自分」とどう付き合っていくのか、複数の人の話を聴くにはどうしたらよいかなど、仕事の現場、私生活という現場で「聴ける自分」をつくるために役に立つ考え方や技法も紹介していきます。

聴くことができれば、仕事も人生も豊かになり、本当に楽になります。頑張るあなたを応援したい、そういう気持ちをテキストに詰め込んでいます。

CONTENTS

はじめに	3
第1章 「聴く」ことが生み出すさまざまな価値	5
1. コミュニケーションを深める3つの要素	6
2. 聴くことは、話し手にどんな効果と価値をもたらすか	8
3. 聴く側は、どんな価値が得られるか	10
4. 言葉以外のメッセージから聴こえること	12
5. 何を聴けばよいのか——コンテンツとプロセス	14
6. 自分を知って「聴く」を積み重ねる	16
7. 聴くことを助ける「質問」の力	18
8. 聴くことで高まる「伝える」力	20
◆研究課題1	22
第2章 「聴く」ために必要なスキルを身につけよう	23
1. 「はじめ」と「終わり」を意識する	24
2. 「ラポール」と「ペーシング」で話しやすい雰囲気を	26
3. 相手の気持ちに寄り添う「共感」とそのスキル	28
4. 聴いてもらえているという実感を与える——うなずき、相づち、リフレイン	30
5. 聴き上手のための質問のスキル	32
6. 話の流れをつくる質問のスキル	36
7. 信頼感を高めるフィードバックの仕方	38
◆研究課題2	42
第3章 「聴ける」自分になるためのヒント	43
1. 聴けない自分を観察する	44
2. “判断”している自分に気づく	46
3. “思考”と“感情”に耳を傾ける	50
4. 聴ける自分になるための「質問力」を磨く	54
5. 「聴く」ことと「伝える」ことを両立させる	56
6. 聴き方の品質を向上させる	58
◆研究課題3	60
第4章 困難な局面を乗り越える「聴く」技術	61
1. 困難な場面ではどう聴くか	62
2. 攻撃的・反抗的な発言をどう聴くか	64
3. さまざまなタイプに対応した聴き方	66
4. 聴くためにはほかのメソッドを活用する	70
5. 対立と葛藤を創造的に解決するダイアローグ	72
6. グループの話し合いでの聴き方	78
◆研究課題4	83

第1章

「聴く」ことが生み出す
さまざまな価値

1

コミュニケーションを深める 3つの要素

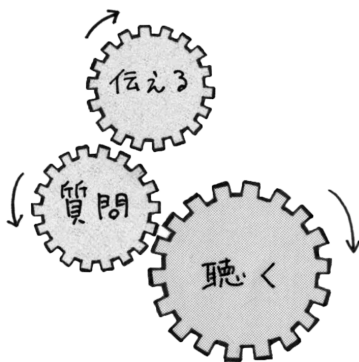
言葉のキャッチボール

投げ手（発信者） 何げない日常の会話や仕事上の話し合いなど、私たちのコミュニケーションをキャッチボールにたとえてみましょう。ボールの投げ手（発信者）と受け手（受信者）は、上手にキャッチボールをしていますか？

- ボールを投げたのに受け取ってもらえない
- ボールが強くて相手が受け取れない
- ボールが弱くて届かない
- 飛んできたボールを手で跳ね返してしまった

聞き上手 こんな状況がたくさんありそうです。これではキャッチボールは続けられません。言っぱなし、聞きっぱなし、言ったつもり、聞いたつもり、などの不完全なコミュニケーションに気づいていきましょう。聞き上手をめざすことで、私たちの意識は変わってきます。普段の会話も、これまでとは違ったものになるでしょう。

コミュニケーションに必要な3つの要素



聞き上手という「聴く」ことに焦点が当たりがちですが、相手の話を聴き、理解を深めるためには、聴くだけでは足りません。必要に応じて質問したり伝えたりすることも求められます。これらの3つの要素がうまく噛み合っ、「聴く」ことを中心に最良のコラボレーションが図れるようになったとき、私たちは上質なコミュニケーションの実感を手にすることができるのです。

「聞く」と「聴く」こと

聞く 普通、「きく」には「聞く」という字を当てますが、相手に意識を向

け一生懸命耳を傾ける場合には「聴く」と書きます。「聴」という字は「耳・十・目・心」で成っていますから「耳と目と心を十分に使う」とイメージするとわかりやすいでしょう。実際の会話の中では「聞く」と「聴く」の境目はあってないようなものですが、しいていえば、自分の意識が「あなたの話を聴こう」というスタンスになったときに、「聞く」から「聴く」への切り替えサインだと、とらえられるでしょう。

聴く

聴くためには「質問」が不可欠

真っ赤な顔をして泣いている赤ちゃんに、「どうしたいの?」「何してほしいの?」と尋ねる母親。赤ちゃんが返事をしてくれないとわかっていても、赤ちゃんの言葉にならない訴えに一生懸命耳を傾けます。「聴く」ために行う質問とは、こんな感じかもしれません。相手のことを知りたい、わかりたいという真摯な気持ちから生まれた質問こそが、聴くための「質問」です。

聴くための「質問」

目の前にいるのは、考え方も感じ方も異なり、関係性もさまざまな他人です。そんな人の話を「聴こう」とするときに、私たちを助けてくれるのが質問です。質問の力を味方につければ、聴ける深さや範囲が一気に広がることでしょう。

「伝える」ことで会話を運ぶ

話を聴いてもらえたかどうかの実感は、話し手の感じ方や受け取り方で決まります。聴いてもらえていると感じれば、もっと話そうと思うし、聴かれていないと感じれば、もういい…とばかりに話すのをやめてしまうでしょう。あるいは、同じ話を何度も表現を変えて繰り返すかもしれません。聴き手がまずやるべき「伝える」は次の2つです。

- 聴いているよ、わかっているよ、と伝える
- 言いたいのはこういうことね、と理解したことを伝える

話し手の投げたどんなボールでも受け取り、相手が受け取りやすいように投げ返す。今度は、話し手が受け取って聴き手に投げ返す。このやり取りのために、聴くスキルを学ぶ意味があります。良い聴き方と良い伝え方ができれば、会話が促進され、状況を前に運ぶ力が生まれます。

良い聴き方
良い伝え方