

超！聴き方講座

“相手の話はよく聴きましょう”…言うのは簡単ですが、なかなか難しいですね。私も仕事柄、様々な職業の方・様々な年齢の方と会ってお話ししますが、他人の言うことをキチンと聴ける方の割合は非常に少ないと感じています。一方、人の言うことは口クロク聴かないので、自分のことをペラペラしゃべりたがる人・自己主張をしたがる人の何と多いことでしょう…（それも決して悪くはないのですが…）

また最近、「話し方講座」といった類のセミナーなどはよく開かれていますし、書店等にも「話し方」「自己アピールの仕方」関連の本もたくさん並んでいます。他方、「聴き方講座」といったようなものはあまり目にしませんし（「カウンセリング講座」というのはありますけど…）、「聴き方」関連の本は書店でも数えるほどしかありません。…なかなか難しいと思われているんでしょうか…あるいは、重要視されていないんでしょうか…。

だからこそ、この「聴くこと」をちゃんとできれば、仕事をする上でもプライベートでも、とても重要な素晴らしいツール・武器になりますし、それだけで貴重な存在になることができるのではないかでしょうか。

そこで今回は、「超！聴き方講座」と題しまして、「聴き方」の重要なポイント・コツについてお届けしたいと思います。

「聴き方」の重要なポイント

①相手の話が一旦途切れるまで黙って聴く

じつは、いくつかあるポイントの中でもこれが一番重要なと考えます。これができれば、相手の話を「聴く」ことの90%はできています。ただ、できない方が非常に多くて、できる方はとても少ないというのが現状だと思います。

“まだ相手が話している途中なのに、その言葉尻を取って自分がしゃべり始めてしまう”…こういう場面を数多く見てきましたし、私も経験してきました…これをやってしまうと、相手には“自分の話を途中で遮られた。自分の思いを伝えられなかった”という不満感・不快感がどうしても残ってしまいます…すると、信頼関係を築くのがなかなか難しくなってしまいませんか…。

まずは相手の話がひと区切り終わるまで、相槌を打ちながら黙って聞いて下さい。（相槌を打つのはとても大切です。これについては後述します。）

途中で自分の意見を言いたくなることが何度もあると思いますが、そこは我慢して、話の区切りが来るところまでは相手の言うことを聞いて下さい。…（ちょっと我慢は必要です。人はどうしても自分の意見は言いたくなるのですから）…ただ、30分以上も休みなくぶっ通しでしゃべり続ける人はめったにいませんから、大丈夫です。我慢できます。

この「黙って聴く」ということができれば、「人の話を聴くこと」の基本はOKだと思っていただいているのです。相手も「自分の言うことを聞いてくれている」という実感・安心感を持ちますし、不満感・不快感もあまり残らないようです。ですから、相手の話がひと区切り終わるまでは、余計な口を挟まないでとにかく聞いて下さい。

「相手の話が途切れるまでは黙って聴く」

②顔の表情で聴く…「目」は口ほどに

相手の話を聴くとき、「顔の表情」には気をつけて下さい。…なるべく真摯な態度・表情で聴いて下さい（真摯であって…深刻…ではありません）…構える必要はありませんが、無表情はいけません…真摯に聴いてくれていると感じれば、相手もすごくしゃべりやすくなります。本音を言いやすくなります。…無理に笑顔を作る必要はありません…自分の中の自然で真摯な表情で結構です。…そして、特に注意していただきたいのは、「目」です。「目」は口ほどに…の通りに、「目」の表情は大変重要です。「目」はいろいろな多くの感情を表現してくれます…楽しい目・嬉しい目・悲しい目・怒ってる目・真剣な目 etc.。様々なものを表現できるのが「目」の表情なので、その分とても重要になって来ます。

簡単な表現方法としては、「目」を見開いたり細めたりすること…これだけで、じつに多くのことを表現できます。ぜひ、やってみて下さい。

「顔の表情…特に目で聴く」

③相槌を打つ

「相槌を打つ」…当たり前のことなんですが、先述しましたようにとても大切です。「相槌を打って」くれると、相手は「自分のことを聞いてくれている」「自分の話を認めてくれている」と感じ、とても話しやすくなります。「自分を表現」しやすくなります。

なので、ここでもまた本音が出やすくなるのです。

普段、人の話を聴いているときは、誰でもある程度「相槌を打つ」いますが、今度からはちょっと意識してやってみて下さい。

ただし、「相槌」にはこれといったカタチはありません。「ハイ」でも「ウン」でも、あるいはただ「頷く」だけでも結構だと思います。自分の中の自然なカタチでやっていただくのが一番です。

「私のことを聞いてくれている」「私の話を認めてくれている」と相手に伝われば、それで十分なのです。

「相槌を自然なカタチで打つ」



④相手の言ったことを繰り返して確認するのは必要？

よく「カウンセリング」などの本に、“あなたの言われることは「これこれこういうこと」ですよね”と相手の言ったことを繰り返して確認しながら話を聴いて下さい、といったようなことが書かれてあります。これはどうなんでしょう。

話を途中で遮ってしまう可能性もありますし、かえって反感を買ってしまう可能性もあると思います。ちなみに私はこれをされると、少し不快感を覚えてしまいます。この技術はプロのカウンセラーの方以外は、うまく駆使するのはなかなか難しいのではないかでしょうか。

ですので、これはやれる人がやればいいといったもので、特に実行する必要はないと思います。それよりもまず、ただ「聴くこと」に注力して下さい。「聴いている話」がその場で収束しなくて、まとまらなくても全然大丈夫です。

「聴く」だけで、相手は心を開きやすくなっているはずです。…もう、ただ「聴く」ということが重要なのです…相手にとっては、黙って話を「聴いてくれた」ということが肝心なのですから。

「相手の言ったことを繰り返し確認する必要はない。聴くだけでOK」

「聴くこと」の効果

以上、「聴くため」の重要な4つのポイントを述べてきました。では「聴くこと」、そのことによってどういった効果が出てくるのでしょうか。

端的に申し上げると、「聴いてくれること」によって、人は安心感を覚え自分のことを肯定しやすくなります…なぜか…人は自分のことを誰かに分かって欲しいものなのです…自分の思いを誰かに伝えたいものなのです…それは決して弱いとか悪いとか、そういうものじゃないはず…人は一人で生きているわけではないのですから…むしろ当然と言ってもいいかもしれません…。

つぎに、自己肯定感が増してくると自分が大切な存在だと思えるようになり、自己重要感を感じることができます。そうすると、人はより元気になり、より前向きになり、仕事をはじめいろいろな面を自ら前進させて行こうとします。

何かの答えを必要としている人なら、自らその解決の糸口を見つけて行きます。

そうなのです。「聴くこと」によって、人が自ら発展し前進しようとするをお手伝いし、後押しすることができるのです。人が自ら何らかの答えを見つけようとしている手助けにもなるのです。素晴らしいことではないですか！

今、人の話を聴かない、人の話を聽こうとしない、だけど自分の主張はしたがる…そういう人、そういう場面が増えてきて、人間関係もギスギスしていることが多くなっているように見受けられます。ちょっとさびしい風潮です。

お互いがお互いの話を「聴こう」という思いやりの姿勢を持つことができれば…大変喜ばしいことですね。

この「超！聴き方講座」が、少しでも皆さんのお役に立てれば幸いです。



ZaiSapo
株財務サポートコンサルティング
代表取締役
片上 智英
(カタカミ) 智英 (トモヒデ)
TEL 050-1523-1621
E-mail zaisapo55@gmail.com
HP http://zaisapo.jp

プロフィール
国立大学を卒業後、出版・広告関係の企業へ就職。主に営業・マーケティングを担当。その後、出版販売の会社へ転職。拠点マネージャーとして社員採用・育成指導等、拠点運営を20年余り担当。後、株財務サポートコンサルティングを設立、現在に至る。医療関係・美容関係・飲食関係を中心にコンサルティング実績多数。また、大手通販会社と提携し、通販システム・ノウハウ提供のコンサルティングも現在展開中。