

THANKS

(VOL. 121)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成19年7月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

コミュニケーションと交渉・説得術(その4)・・・聴き方のポイント

前回まで3回にわたって、「コミュニケーションの基本的考え方」について説明してきました。

コミュニケーションとは、相手と自分がお互いに理解し合うこと

自分の考えを相手に理解してもらっただけでなく、相手の考えもしっかり理解することが必要です。また、相手とコミュニケーションをとるための大原則は以下の通りです。

コミュニケーションの大原則： 相手の立場に立って考えること！

- ・相手の目的/期待は？
- ・相手のレベルは？
- ・相手の役割は？
- ・相手の状況は？
- ・相手の性格は？

上記のようなことを、常に意識しながら相手とコミュニケーションをとるようにしましょう。

「話す技術」「聴く技術」の必要性

さて、ここで、ちょっと話を戻します。

THANKS (Vol. 118) で、コミュニケーションをキャッチボールに喩えました。キャッチボールは、一度、投げて終わりではありません。相手からの返球をしっかり受けて投げ返すことの繰り返し。

「双方向」のやりとりという点で、コミュニケーションと確かに似ています。

キャッチボールを上手に行うために、まず必要なことは、最低限の「投げる」「捕る」の技術です。ノーコントロールで、投げたボールが、とんでもないところに飛んで行くようでは、キャッチボールは続きません。

また、相手からの返球は、必ずしも捕りやすいところばかりではありません。

高い球もあれば、ワンバウンドもある。

そういう返球に対しても、ある程度しっかり捕ってあげるだけの「捕る技術」が必要です。

キャッチボールの「投げる技術」は、「話す技術」。

「捕る技術」は、「聴く技術」と同じです。

ということで、このTHANKSでも、「話す」「聴く」に関する、必要最小限のポイントについて確認しておきましょう。
今回は、まずは「聴く技術」から。

「あるべき聴き方」とは？

具体的な「聴き方のポイント」に入る前に「あるべき（目指すべき）聴き方」について確認しておきます。

相手が話したくなる（話がしやすい）ように聴く

相手がじっと黙っていたら、相手について何も知ることができません。
相手がどんどん話をしてくれるように「聴く」ことが必要です。

考えてみてください。
皆さんだって、これまでに、話をしている不快な思いをしたことがあるでしょう。
「こんな人に話をする気にはならない・・・」
こう思われたら終わり。
相手が自ら話したくなるように、また、話しやすくなるように聴きましょう。

相手の話が理解できるように聴く

せっかく相手が話してくれても、その内容が理解できなかつたらコミュニケーションは成立しません。
「分からないな??？」と思ったら、黙って聴いているだけではダメ。
自ら「聴きに行く」ことによって、相手を理解することが必要です。

聴き方のポイント

(1) 傾聴する

「傾聴」は「けいちょう」と読みます。
日常生活の中では、あまり聞いたことが無い言葉ですが、近年、ビジネスの世界でよく耳にします。
その意味は、「相手の話をなんとなく聴くのではなく、積極的に聴く」ということです。
上述の通り、「あるべき聴き方」は、相手が話したくなるように聴くこと。
そのためには、相手（話し手）が、「自分の話をよく聴いてもらっている」と感じる必要があります。

具体的な留意点としては、以下の通りです。

最後まで聴く（途中でさえぎらない）

「あんだ。人の話は最後までちゃんと聴きなさいよ！」
今まで、何度、女房に怒られたことか！
その度に、反省、反省、また反省です。

相手の話をじっくり聴くためには、我慢が必要です。
「わかりました。つまり××さんが言いたいことは、　　でしょ」
つい、じれったくなって、相手の話を途中で止めてしまいがちです。
決して悪意があるわけではありません。
しかし、これはマナー違反。
多くの場合、相手は気分を害して、その後、話をする気がなくなってしまいます。

相槌を打ちながら聴く

「ナイスボール！」
野球のブルペンでは、キャッチャーがピッチャーに対して、一球一球声をかけます。
その言葉を聴いて、ピッチャーは気持ちが盛り上がり、ピッチングにも熱が入ります。

「自分の言っていることを分かってもらっているのかな・・・」
話し手はいつも不安です。
「相槌」は、「あなたの話を理解していますよ」というサイン。
相槌を打つことによって、話し手はとても安心するのです。
「なるほど・・・」「たしかに・・・」「そうなんですか・・・」
声を出す場合もあれば、黙ってうなづく場合もあります。
相槌のパターンはさまざまなので、その場に合っていればOKです。

「たかが相槌。されど相槌」
「聴き上手」になるための「基本的な技術」として、是非、意識してください。

確認しながら聞く

「一点、確認させていただきたいのですが・・・ 今、××さんがお話しされたことは、　　ということでもよろしいですか？」
上手な聞き手は、話の途中で、相手に話の内容を確認します。

「話をさえぎってしまうのでは？」と懸念する方がいるかもしれませんね。
もちろん、タイミングを計る必要はあります。
しかし、「確認」は相手に「自分の話をしっかり理解してもらっている」という安心感を与えます。
また、確認の際は、相手の言葉をオウム返しするのではなく、自分の言葉に直すことが望まれます。
こうなると相手は、自分の考え方を「消化」してもらった感じがします。

(1) 先入観を持たない

野球の試合で、キャッチャーがピッチャーからのボールを後逸することがあります。
暴投の場合は仕方ありませんが、普通に捕れそうなボールなのに捕れない・・・
こういうケースでよくあるのが「サイン違い」です。
キャッチャーは「直球」が来ると思っていたのに、ピッチャーが実際に投げたボールは変化球。
そのような状況では、いくらプロのキャッチャーでも、捕球するのは難しいようです。

相手と話をする際に、どのような話をしてくるのか、ある程度「予想」しておくことは大事です。
しかし、「予想」が「きめつけ」になると危険です。
想定外の話に関して、冷静に聴き取ることができず、理解不能に陥ります。

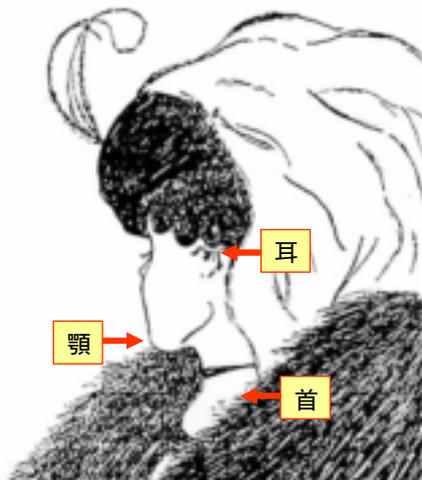


上記の絵をご覧ください。
女性の顔を描いたものですが、何歳くらいの女性に見えますか？

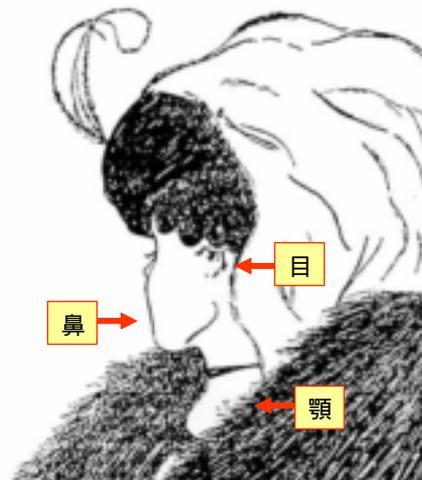
研修でよく受講生に訊ねるのですが、回答はバラバラ。
20歳代という人もいれば、80歳代という人もいます。
20歳代と80歳代？
どう考えてもおかしいですね。

もうお分かりだと思いますが、この絵は実は、「若い女性」にも「老婆」にも、見方次第で両方見える不思議な絵。
どちらも正解なのです。

「若い女性」に見る場合



「老婆」に見る場合



ところが・・・

思い込みが強い人は、一度、「若い女性」と思ってしまえば、いくら「老婆」の見方の説明を聞いても、なかなか見えるようになりません。

この絵と同じように、我々の仕事においても、ひとつの問題に対して、複数の答え（考え方）がある場合がよくあります。

そういう場合、自分の考え方に対して、あまりにも思いが強すぎると、相手の話を理解できません。

「何を言いたいのか分からない・・・」

なんて平気で言ってしまうたり・・・

挙句の果てには、

「お前の考え方は間違っている！」

なんて断言したり・・・

こんな調子では、相手は「話しても無駄」と感じるだけです。

「自分の考えが絶対！」と思っているワンマン社長によく見られます。

相手の話を聴く時には、自分の考え方と違う話であっても動揺しない懐の大きさが必要です。

「どうして、そう思うの？」

しっかり、じっくり、相手の「理由」を確認しましょう。

《次回に続く》