

対人スキルの柱10

“聞き上手”に関する致命的な勘違いとは？



■著作権について本冊子と表記は、著作権法で保護されている著作物です。本冊子の著作権は、発行者にあります。本冊子の使用に関しましては、以下の点にご注意ください。

■使用許諾契約書本契約は、本冊子を入手した個人・法人(以下、甲と称す)と発行者(以下、乙と称す)との間で合意した契約です。本冊子を甲が受け取り開封することにより、甲はこの契約に同意したことになります。

1. 本契約の目的: 乙が著作権を有する本冊子に含まれる情報を、本契約に基づき甲が非独占的に使用する権利を承諾するものです。

2. 禁止事項: 本冊子に含まれる情報は、著作権法によって保護されています。甲は本冊子から得た情報を、乙の書面による事前許可を得ずして出版・講演活動および電子メディアによる配信等により一般公開することを禁じます。特に当ファイルを第三者に渡すことは厳しく禁じます。甲は、自らの事業、所属する会社および関連組織においてのみ本冊子に含まれる情報を使用できるものとします。

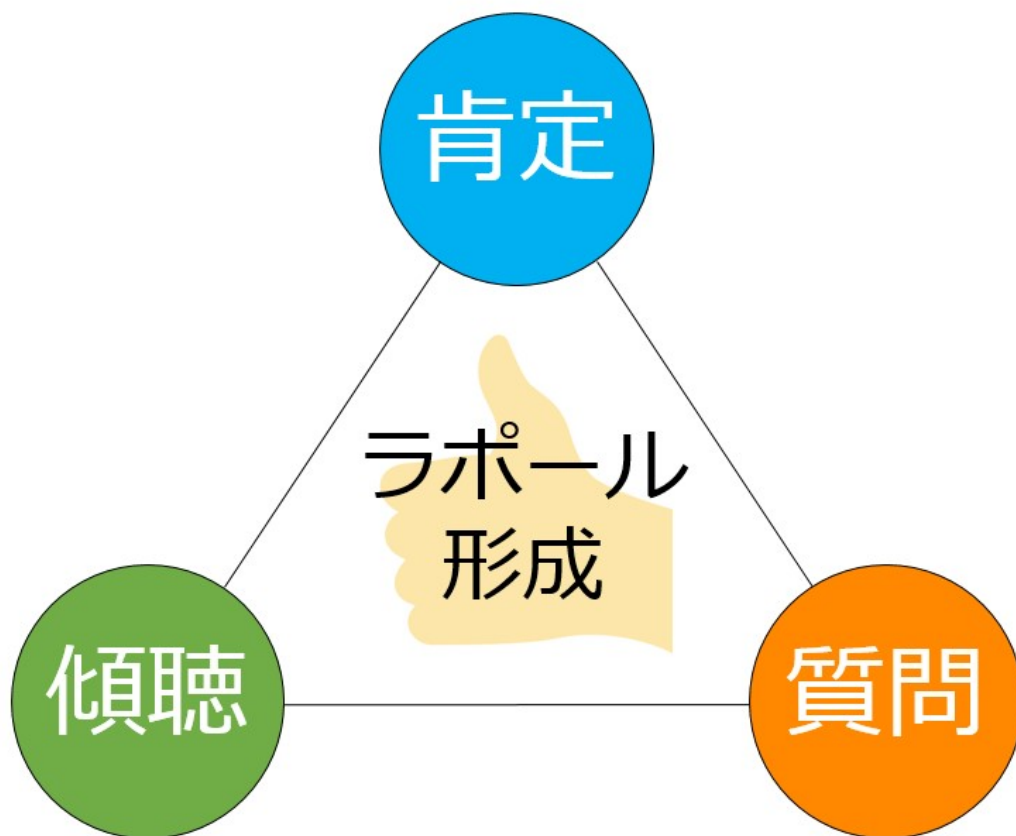
3. 損害賠償: 甲が本契約の第2条に違反し、乙に損害が生じた場合、甲は乙に対し、違約金が発生する場合がございますのでご注意ください。

4. 契約の解除: 甲が本契約に違反したと乙が判断した場合には、乙は使用許諾契約書を解除することができるものとします。

5. 責任の範囲: 本冊子の情報の使用の一切の責任は甲にあり、この情報を使って損害が生じたとしても乙は一切の責任を負いません。

前回までで
ソーシャルスタイル別の肯定方法をお伝えしてきました。

今回からはラポール形成の中の
『傾聴』のステップに移っていきます。



傾聴力とは要するに『聞くスキル』のこと。

「ただ聞くだけなのにスキルが必要なの？」

と思う人がいるかもしれません。

というか僕自身がそんな感じでした。

でも実際は全然できていなくて
気づかぬうちに人間関係を悪化させていた
という苦い経験があります（汗）

あなたにはそうなってほしくないので、
ぜひ今回からお送りする傾聴スキルを
しっかりマスターしてくださいね！

それではいきましょう！

◎『聞き上手』の本当の意味とは？

あなたは『聞き上手』の本当の意味を説明できるでしょうか？

聞くのが上手な人と下手な人の違いはどこにあると思いますか？

実は、これをしっかり理解できていないと一生聞き上手にはなれません。

例えば、

自分も相手も聞き手に回るタイプで
スムーズに会話が進まず
気まずい空気になってしまった…

なんて経験はありませんか？

これこそが典型的な聞き下手の特徴です。

僕自身も圧倒的な聞き下手でした。
それもそのはず。

僕は『聞き上手』の本当の意味を
勘違いしていたからです。

では、
『聞き上手』の本当の意味とは何なのか？

それは…

『聞き上手』 = 『話させ上手』

以前の僕は、

「聞き手のポジションを取っているのに
相手が話してくれないから話が續かない！」

と上手くいかない原因をすべて
相手の責任にしていました。

相手が話し手なら、
こちらは聞き手として『話させ上手』に
なる必要があったわけです。

こちらが『話させ上手』になることで
「この人はきちんと話を受け止めてくれる」
と好印象を持ってくれます。

このような傾聴スキルが身につくと、
例え相手が苦手な上司であっても
敵対視されるリスクは格段に減ります。

◎悪い傾聴と良い傾聴

ここまでの内容で、

『聞き上手』 = 『話させ上手』

であることは理解してもらえたと思います。

いわゆる『傾聴力が高い』
ということになりますが、

実は傾聴にも悪い傾聴と良い傾聴の
2種類があるのです。

①内的傾聴（悪い傾聴）

▶意識の方向：自分

②集中的傾聴（良い傾聴）

▶意識の方向：相手

まず①の内的傾聴。

相手の言い分に耳を傾けているつもりでも、

「自分は納得できないな…」

「この人の言ってることはおかしい！」

と自分の感情に支配された状態のことです。

相手を否定する形となってしまう、
これが人間関係を崩壊させることにも
繋がりがねません。

職場で働く人の価値観は十人十色。

みんなそれぞれ異なる人間なので、
意見や価値観は違って当然なんですよ。

「自分と意見が異なる人＝悪い人」ではない

意見が違うなら違うなりに
その意見に耳を傾ける”傾聴”の姿勢が
必須となってくるわけです。

それが次に解説する、②集中的傾聴。

相手の言葉を聞いたうえで、
相手の意見や考え、感情を
理解し受け入れようとする姿勢です

「理不尽な相手にも
同調しないといけないの？」

と疑問を抱くかもしれませんが、
その必要はまったくありません。

あくまでも相手の発言や振る舞いから
“相手の気持ちを理解しようと耳を傾ける”
ことが最大のポイント。

相手の意見に対して自分がどう思うかは
ここでは関係ありません。

価値観が違うなら違うなりに

「なるほど、あなたはそう思うんですね」
というスタンスです。

ここで気づいたかもしれませんが、
②集中的傾聴というのは

「私はあなたの話を
しっかり聞いて受け入れています」

という肯定のメッセージとなるわけですね。

ただ、傾聴に慣れないうちは
どうしても①の内的傾聴が優勢になり
②の集中的傾聴がおろそかになりがち。

①内的傾聴→②集中的傾聴

へとシフトすることこそが

『**話させ上手**』になるためのキーポイント

となるわけですが、

実はここでも相手のソーシャルスタイル
によって**ベストなやり方**があります。

相手のソーシャルスタイルがわかれば

取るべき行動がおのずと決まる

コミュニケーションの型のようなものです。

さて、あなたの身近にいる苦手な人の

ソーシャルスタイルを覚えていますか？

次回以降、**ソーシャルスタイル別に**

ベストな傾聴方法をお伝えしていくので、

ぜひソーシャルスタイル診断のワークを

復習しておいてくださいね！

★まとめ

◎『聞き上手』とは『話させ上手』のこと

一方、受け身で聞き手に徹するのは
場合によっては”無関心”のメッセージとなり
聞き上手とは真逆の振る舞いとなります。

◎良い傾聴とは『集中的傾聴』

“理解し受け入れる姿勢”を伝えること。

相手の言い分を完全の飲み込めなくても
問題ありません。

「なるほど、あなたはそう思うんですね」
という肯定の姿勢を伝えるのがポイント。

これこそが『聞き上手』であり、つまり
『話させ上手』ということになります。

次回からは

『ソーシャルタイプ別の正しい傾聴法』を
解説していきます。

相手のソーシャルスタイルによって
取るべき行動が異なるので、

あなたの身近にいる苦手な人の
ソーシャルスタイルを改めて
把握しておいてくださいね！

これが今後のあなたの
苦手な人を**攻略する行動指針**
となりますので！

今回は以上です、お疲れさまでした！