

ワンポイント・レクチャー

対人関係能力を高め、魅力的な人と思われる一番の基本

この資料は「はたらき方の基礎講座」の講義で使用したものです
(LETTER BOOKより抜粋)



LETTER BOOK

¥550 一般販売中

〉 ここから購入できます

<https://kisokouza.official.ec/items/61736279>

聞き下手の研究

コミュニケーションの基礎は聞くことです。

相手に本当に興味をもって、あなたのモノサシで判断せずに、そのまま聞く。それができる人を「聞き上手」と言い、できない人を「聞き下手」と言います。

世の中には聞き上手が少ない。聞き上手はどこでもありがたい存在です。たとえば聞き上手のマネージャーがいる部署は、生産性もモチベーションも高いという統計があります。

自分の話を聞いてほしい人はとても多いけど、誰かの話をじっくり聞く余裕のある人はとても少ない。でも、人が本当に望んでいるのは、ちゃんと話を聞いてくれる人。判断も批判もアドバイスもせず、きちんと話を受け止めて、聞き切ってくれる人がみんな好きなのです。

反対に、聞き下手は相手の話したいことでなく、自分のために会話を進めてしまいます。

聞き下手には、次のような典型的なパターンがあります。

1. 相手を自分の価値観で評価しながら聞く
この話は○、この話は×と評価している。
2. 自分が興味あることや聞きたいことは質問して、
相手が本当は何を話したいかは考えない
自分の興味を満たすために聞いているふりをしている。
3. アドバイスをする
自分の経験を話したい。浅い関係でもできるので、アドバイスは楽。
4. 分析する
相手と壁をつくって分析し、なんとかその場に存在している。
5. 聞くふり
心に余裕がなかったり、心はそこにいないのに、いるふりをしている。ばれています。
6. 選択的に聞く
自分が興味のあることは聞き、興味のないことは聞くふりをする。
あるいは自分の話に持っていく。人を見下している人に多い。
7. 自分の価値観に合うことはすぐ肯定するが、
少しでも自分の価値観に合わないと、否定的な空気や防御にはいる
このパターンも多いのではないのでしょうか。
8. 誘導する
(上司でよくあるのが)あらかじめ用意した「正解」を答えさせようと誘導する。相手を受容する気ゼロ(=信頼されない)。

「本当に聞く」ことはエネルギーがいります。
だからこそ、あなたが相手を深く受け入れる態度は、信頼関係の基礎となります。あなたが相手をどれくらい受け入れられるのかが信頼の基礎です。自分にとって都合のいい話は喜んで聞くけど…みたいなスタンスでは信頼は勝ち取れません。

人はあなたに（上辺ではなく）真剣に受け止めて欲しいのです。あなたにもっと気持ちをわかってほしい。もっと理解してほしい。「そのよう
でいるしかなかった自分」、「そのように振る舞うことで精一杯だった自分」をもっとわかって、そして受け入れてほしい。

その時は、あなたの説教もアドバイスもいらない。適当な相槌もいら
ない。あなたの気持ちがほしいのです。それはあなたにもわかるはず。
そのようにしっかり話を聞ける人はあまりいません。でも、誰かの本当
の力を引き出すのは、そのレベルの関係性です。

僕らの勉強会の推薦図書、『7つの習慣』によると、「人の話を誠実に
聞くことは、信頼残高の預け入れ」と書かれています。もしあなたが、

相手に本当に話を聞いてほしいときに、適当に聞くふりをされたらど
うでしょう？ きっと「相手には自分が大切な存在ではないんだな」と
感じるはずです。

だからあなたも、誰かが本当に話を聞いてほしいそうならば、真剣に聞
かなくてはならない。その時のあなたにあまり精神的な余裕がなく
ても、その姿勢や誠意は精一杯示す。そうすれば何かは伝わります。

恋愛関係、親子関係、夫婦関係、職場の関係や友人関係など、どん
な関係にも信頼貯金があります。その残高は日々増えたり、減ったりす
る。そしてその増減には、あなたの「聞く姿勢」が大きく影響している
のです。

だから「話の聞き方をみれば、その人が分かる」のです。