



イケケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

第 564 回 五感で「聞く」

2014.2.16

コミュニケーションは「話す」ことと「聞く」ことから成り立っている。

昨今、一方的に話すだけの人と、人の話を聞かない人が多くなったような気がしてならない。当然、円滑なコミュニケーションは益々難しくなるだろう。

今回は「聞く力」、日本一のインタビュー、阿川佐和子の『聞く力—心をひらく 35 のヒント』(文春新書)、飯塚保人(経営コンサルタント)のメルマガ『一分間実践経営』を参考に、聞くことの技術を考えてみたい。

1.「目で聞く」…相手の目をおだやかに見つめながら真剣に聞く。話し手と目が合ったら「4秒間」は目を合わせること(4秒ルール)。「目が合わない」=「自分に関心がない」と思わせてしまう恐れがある。目を合わせるのが苦手な人は「相手の鼻の頭を見る」のでもOKだろう。

2.「耳で聞く」…言葉に含まれる調子や強さを感じ、相手の訴えたい気持ちをくみとる。それは、自分の意見を伝えようとか、自分がどうにかしてあげようとか、そういう自分の欲を捨てて、ただひたすら「聞く」ことに徹することである。

3.「表情で聞く」…相手の喜怒哀楽の感情に応えてあげる。色々聞きたいことがある場合でも、質問の柱は3本まで。その理由は、相手の話に集中するため。「あなたの話をしっかり聞いていますよ」という態度で臨むことが、会話の基本となる。つらい話や弱気な心を打ち明けてくれた相手に、なぐさめの言葉をかける時、大事なものは、言葉を発するタイミング。3秒では長すぎる。でも、1秒だとわざとらしい。その結果、「2秒」が妥当なのではないかという結論に至ったのは、阿川流。

4.「口で聞く」…明るい返事は第一条件。更に、相づちを打ったり、大事な言葉はこちらも復唱して、話はずませてもらってあげる。ニコニコ楽しそうに、「そう」、「それで?」、「面白いねえ」、「どうして?」、「それから?」ほんの一言挟むだけで良いかもしれない。昔から言われる相づちのテクニック「さしすせそ」。「さすが」「知らなかった」「凄いですね」「センスいい」「そうなんだ」を上手く活用すること。相手の声が聞こえづらかった場合、「え?」と聞き返さない。目上の方には、少なくとも「はい?」と聞き返す。

5.「身体で聞く」…首だけを向けるのではなく、「体の正面」をきちんと話し手に向けること。オフィスでは、パソコンの画面を見たままで、「声だけで生返事をする人」もいるが、言語道断。これでは「聞いている」とはいえない。

6.「手で聞く」…メモをとる。手ぶりで興味を表現する。メモを取るのは、「内容を忘れない」ためであると同時に、「あなたの話をきちんと聞いています」という意思表示にもなる。つまり、「メモを取る」という行為は、相手に安心感を与え、相手の「承認欲求」を満たすことになる。

五感で「聞く力」をもつこと、これが円滑なコミュニケーションの最低条件である。