

話を聞く実習

話を聞くことは誰でもでき
しょう。

重要です。だから話の聞き方を学ば
ます。だから話の聞き方を学ば
重要性を感じることは無いの
かもしれません。ところが、話
の聞き方を知っているかどうかで人間関係が大きく変わります。部下と話しているときの態度はどうでしょうか。ちゃんと部下の目を見ながら話を聞いているでしょうか。うなづきやあいづちを入れていないでしょうか。話の聞き方次第で、話が弾んだり、あるいは話がでかなくなることを体験してみま



【実習その1】
2人ペアになって、話し手と聞き手に分かれて椅子に座ります。話し手は、「仕事で大変だったこと」をテーマに話します。司会進行者は、聞き手だけに「相手の存在を意識せず、話を聞き流します。相手を見ず、うなづきやあいづちもせず、携帯や時計、書類を見てください」と伝えます。「話す時間は3分間です。どうぞ」の合図で話し始めてもらいます。

【実習その2】
同じく2人ペアになって、話し手と聞き手に分かれて椅子に座ります。司会進行者は、両者に「聞き手は、話し手の会話に対し興味を持ち、アイコンタクトをとりながらあいづちを打って聞

いてください。また、感情が入った言葉を繰り返してください」と伝えます。テーマは先ほどと同じ「仕事で大変だったこと」。話す時間は3分。

*

終わったら、ペアで実習1と2の感想を話し合います。この実習で、うなづきやあいづちの効果の大きさを体験できます。また、アイコンタクトがないと話がほとんどできないことも体験できます。

人の不安要因は各人さまざまですが、共通するのは自分が所属する会社や組織で必要とされている

かどうかです。この不安を軽減するのは、話を心から聞いてくれる人の存在です。なぜならそれによって人は、「受け入れられている」「ここにいていいんだ」と、自分がいる会社や組織の中に自分の存在意義を感じることができるからです。

話の聴き方 確認シート

スキル	チェック項目
座り方・姿勢	座り方は相手との距離、角度に気を配る
視線(アイコンタクト)、身振り手振り	相手を見る。また、メリハリのある視線配り、身振り手振りを入れる
表情・ベース合わせ(ベーシング・ミラーリング)	相手の話すペースに合わせる。相手の表情に合わせる。同じ仕草をする
うなづき・あいづち	間を取る。あいづちは「はい」以外のパターンも持つ
繰り返し(バックトラッキング)	相手の言った言葉で感情の入っている言葉を繰り返す



ふじさき・としろう

(株)パートナーズリンク代表取締役社長。大阪市立大学経済学部卒業後、大手流通チェーン企業に入社。準大手パチンコホール企業で総括SV、営業企画室長、経営計画部長を経て独立。人事コンサルタントとして社員教育・リスク回避型就業規則作成・クレド作成コンサルティング、評価制度の構築などを行っている。