

今日は前回の続きで、傾聴について再び考えてみることにします。最初に、「相手の話を聞けなくしている5つの問題」を述べ、その後、「話を効果的に聞くための6つの重要なヒント」について述べます。

相手の話を聞けなくしている5つの問題

1．自分が次に話す言葉を考えること。相手の言っていることに注意を傾けるよりも、我々は、次に何を言おうか、どのように話を展開していこうかと考えてしまいます。心の中で、必死に話すべき言葉を捜したり、作戦を立てたりしがちです。実際のところ、我々は自分の話す番が来るのを我慢強く待っていますが、これでは会話は成立しません。

2．話を聞くことに集中しないこと。我々は、一分あたり120単語から150単語を使って、話をします。しかし考えるときというのは、一分あたり400単語から800単語を使って思考します。この速度の差によって、相手が話をしているときに、思考する時間が生まれてしまうのです。我々は、何か他のことを考えながら、相手の話を聞いているふりをすることができるのです。

3．早合点をすること。我々は、相手が何を言いたいのか勝手に決めつけてしまうことがあります。そして相手の言いたいことがわかったつもりで話を始めてしまいます。相手が話をしているときに、口を差し挟むようになります。というのも、相手が何を言いたいのかすでに決めつけてしまっているからです。

4．話し方や見た目だけで、相手を判断してしまうこと。話を聞かずに、話し方やルックスだけで相手のことを早まって判断することがあります。相手の容姿や地方訛り、言語障害や型にはまったやり方などを見て、ろくに相手の話を聞こうともせず、相手に興味を失う人が中にはいます。

5．トレーニング不足。単に効果的な話の聞き方を知らないだけの人も中にはいます。もし彼らが効果的な話の聞き方に関するトレーニングや指導を過去に一度も受けたことがなければ、熱心に相手の話を聞くために必要な精神的努力や関与の仕方が分からないだろうし、そうしたことに気づくことさえないかもしれません。

話を聞くことで、相手は安心し、心を開き、親近感を持ち、信頼感をもつものです。もし、話の聞き方を心得ていたなら、あなたは常に相手の考えていることや相手があなたに望んでいることが分かるでしょう。

話を効果的に聞くための6つの重要なヒント

1．すべての注意を相手に注ぎましょう。話をしている時点では、彼らがあな

たにとって世界で一番大切な人となるのです。そのように彼らに感じさせましょう。周りのことに気を取られてはいけません。話すのをやめて、彼らの話を聞くのに集中しましょう。

2．相手が話しをしているときは、相手の顔をまっすぐ見つめましょう。関心や気づかいを示すために少し前に身を乗り出しましょう。いくらでも時間があるかのように、落ち着きはらって静かに話を聞きましょう。

3．相手に対して偽りのない興味を持ってください。話をする必要はありません。相槌を打ち、「なるほど」といった言葉で同意を示してください。相手の話を遮ったり、要点を聞き出したりしてはいけません。

4．会話が途切れそうなときは質問して会話を続けるようにしてください。相手の言ったことをもう一度繰り返して、さらに相手から情報を引き出してください。

5．相手から話を聞きだすために、沈黙を利用してください。沈黙は金なりという言葉聞いたことがあるでしょう。あなたが沈黙を保てば、相手は自分について語ってくれますし、説得をする際に役立つような情報を教えてくれます。ほんの少し口を閉じることで、相手への関心を示すことになり、会話への興味を刺激することになります。

6．返事をする前や話を続ける前には、いったん、一息入れてください。3秒か5秒待ってから、思いやりを持って返事をしてください。たとえ答えが分かっていたとしても、結論を急いではいけません。あなたが間合いを取ることで、相手の発言があなたにとって重要であることを示すことができるのです。