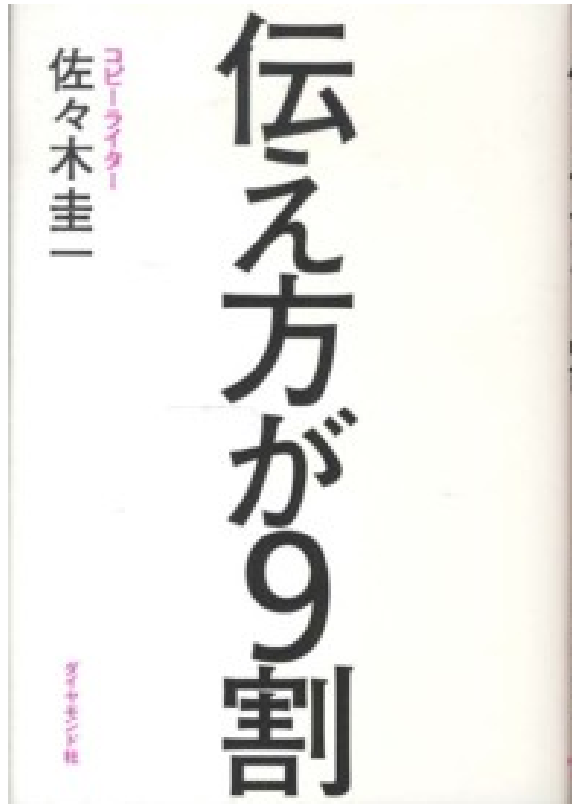


結果の出る「聞くスキル」

-単なる聞き上手で終わらせない-



なぜ「聞く」ことが重要なのか？



2013年ベストセラー

「聞く」

上流には…



「話す」「伝える」を重要視しがち

- ・問題点が見えやすい
- ・話し上手は一目瞭然
- ・資料作成スキル一目瞭然

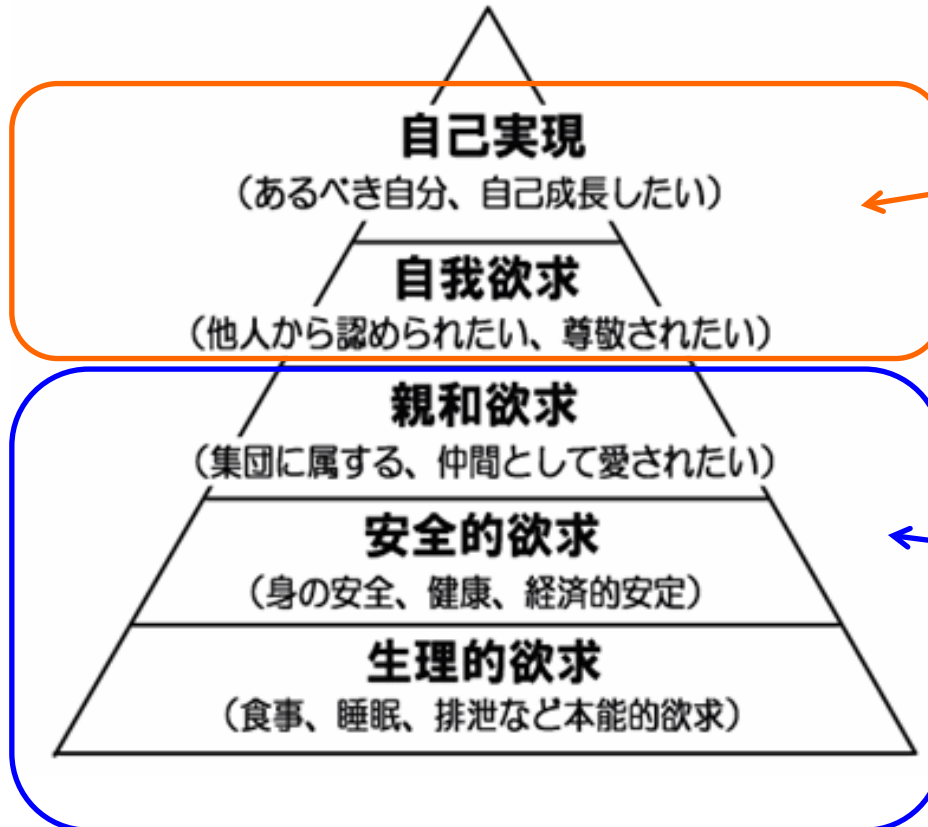
「聞く」

問題点に自他共に気づきにくい

人間誰しも、話を聞いてもらいたい欲求がある

マズローの欲求ピラミッド

競争激化時代の武器となりうる！



「聞く力」を高めれば…

高次の欲求を満たせる

いくら話しても・伝えても…

現代では
満たされていることが多い

「聞き上手」

- ・みんなに好かれる
- ・なかなか関係が深まらない
- ・相談を受ける
- ・いい人で終わってしまう

「結果の出る聞き方」

相手に気持ちよく話してもらい、こちらの考えもさりげなく伝え、信頼関係を作りながら、自分の目標を実現していく

2種類の「きく」

「聞く」

(Hearing) 相手に話したいと思わせる

「聴く」

(Listening) 必要な情報が正確に得られる

「聞く」ためには？

ファーストコンタクト

アイスブレイク



聞き手と話し手・3Mの共有

Meaning

意味

Mechanism

進め方

Message

心構え

冒頭で示すことで話し手は自分が「何を」「どのように」

話せばいいか理解できスムーズに話すことができる

最中のアクション

アイコンタクト 目は口ほどにモノを言う

50%

50%

70%

30%



目線のあわせ方はもちろん「外し方」も重要

- ・相槌の時に目をそらすと不自然な感じになる
- ・利き腕とは逆に視線を向けるとキツくならない

目線による与える印象

- ・上(仰ぎ見) 熟慮
- ・斜め上 思い出す・自信がない



そうかなあ...

最中に意識すること

自分の「今」の聞き方モードを意識する

ポライトリスニングモード

Polite listening

無関心なもの、表面的には
礼儀正しく、儀礼的な聞き方
をするモード

セレクトィブリスニングモード

Selective listening

自分の都合の良いことを
選んで聞くモード

シニカルリスニングモード

Cynical listening

聞く前から決めつけて、
自分の考えや見方で、
ねじ曲げたり歪曲しながら
聞くモード

アクティブリスニングモード

Active listening

相手やテーマに興味を持ち
先入観を持たずに受容し、
話を促進しながら聞くモード

最中に使えるテクニック

NLP(心理学をもとにしたコミュニケーションテクニック)

ペーシング

(共感)

話し方

呼吸

状態

価値観レベル

目的は(歩み寄ることではなく)聞き手と話し手のペースを合わせること

バケットラッキング

(受容)

相手の話が「**プラス**」「**マイナス**」「**ニュートラル**」か判断し、相槌(ワンクッション入れる)の後に相手の言葉を繰り返す。

・さすが
・素晴らしい

・大変ですね
・辛いですよね

・なるほど
・そうだったのですか



ラポール(架け橋)を築く



バックトラッキング

= オウム返し (バカにしてんのか?!)

要約

話を聞きながら、瞬時に頭の中で要約をして別の言葉を選び出す

聞き手: いま使っているコピー機で、困っているということですが？

話し手: はい。機器が古いからですかね～、トナーがすぐに無くなるんですよ。

聞き手: **消耗する**のが早いんですね。

話し手: そうなんです、消耗するのが早いです。それで、新しい機種に買い替えようと思っているんです。



「聴く」(listening)ためには？

「だからあれはダメだ。みんなそう言っている。」

「あれ」とは??

「みんな」とは??



会話はライブ。当然、巻き戻せない。



- ・理解できるまで質問する
- ・その場で明確にする

「聴く」ためのテクニック

「マトリクス」で整理する

対象

見解

明確にするポイント

現状

感情

省略化
されている
こと

あるべき姿

思考

一般化
されている
こと

問題
(現象)

事実

歪曲化
されている
こと

対象

「鍵となるのは行政だ！」

現状

あるべき姿

問題(現象)

「現時点での行政か」「将来の行政か」「過去に何か行政絡みで問題があったのか」

見解

「〇〇についてどう思われますか？」

・「好ましくないね」

感情

・「△△が問題だ。解決するには××が必要だと思う」

思考

・「実際は数%しか効果が出ていない」

事実

「あれは大失敗だった」

感情

思考

だけの話かもしれない

明確にするポイント

「〇〇についてどう思われますか？」

「あれはけしからんね。使えないとみんなが言っている。

手抜きなんじゃないの？」

「あれ」とは？

省略化されている

「みんな」とは？

一般化されている

自分の意見？

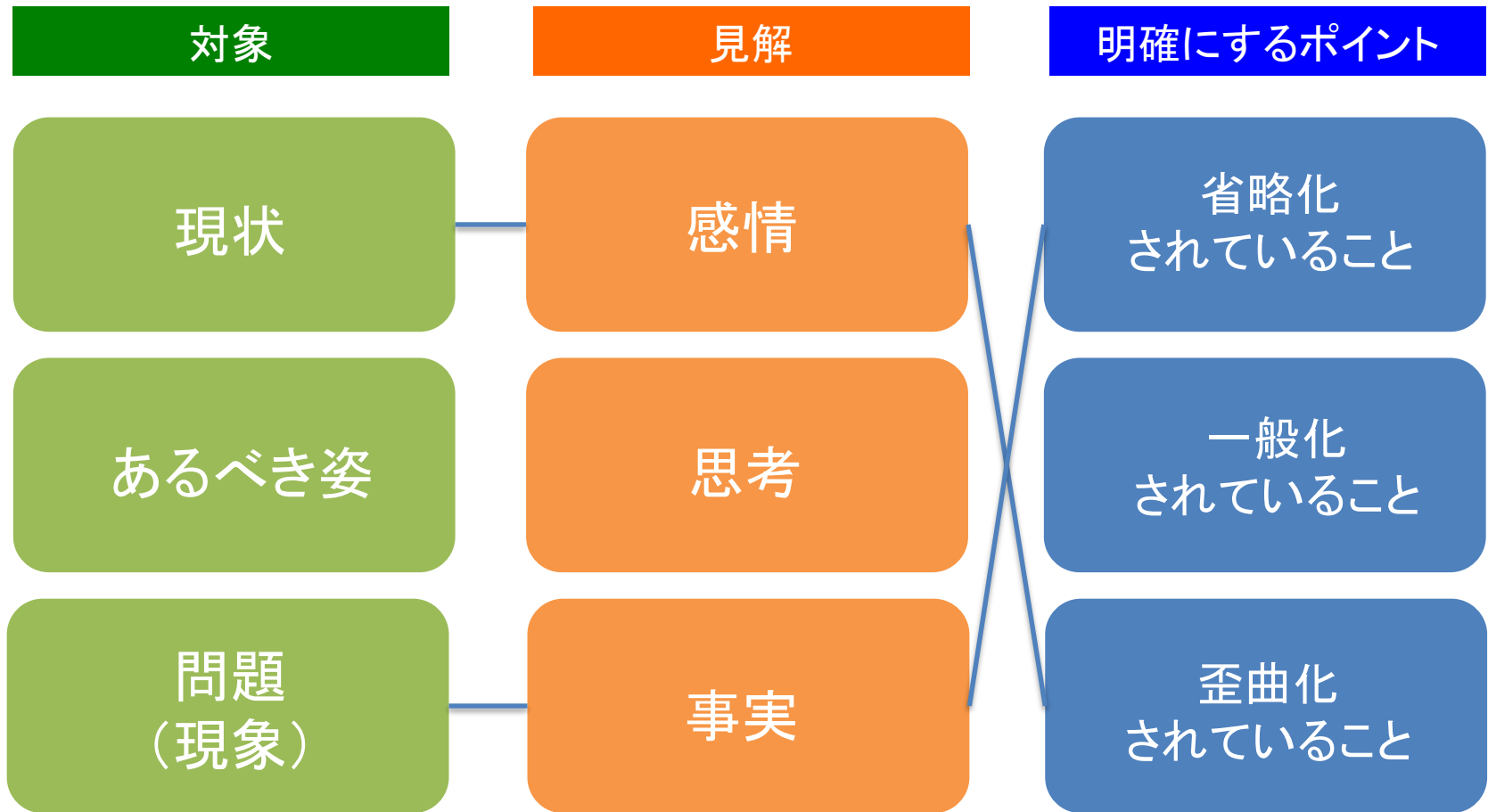
目立つ人の意見？

「手抜き」とは？

歪曲化されている



実際に確認したわけじゃないけれど、前提の意見があるのでねじ曲げた原因を作り出してしまおう。



- ・『現状』に対する『感情』で『歪曲化』されている部分を掘り下げて聴く
- ・『問題』に対しての『事実』で『省略化』されている部分をつかむ

▶▶▶ 掛け合わせて「聴く」ようにする

SNS

ブログ

インターネット

▶ 炎上

聞く(聴く)力が足りないのかもしれない。

情報化

- ・情報自体の希少性は薄れてきている
- ・最新理論や一般解で問題が解決できない

聞く

聴く

▶ 個別解を
探せるかが重要

