

CHAPTER2

Lesson1

傾聴のスキル

チャプター2のレッスン1はコーチングスキルの「傾聴」について学んでいきます。

コーチングにおけるコミュニケーションで最も重要なのが相手の話を聞くことです。

一般的な「聞く」は自然と音声が耳に入ってくることですが、傾聴の「聴く」は相手の話に耳を傾けて熱心に聞くということです。

コーチングではあなたが訊きたいことではなく、相手が話したいことを心を込めて真剣に聴きます。

相手が何を言わんとしているのか、言葉に込められた想いは何のか、発する言葉の裏側にある本質は何のか、それらを聞き分け正しく理解することがコーチングの「傾聴スキル」です。

傾聴には具体的にどんな効果があるのでしょうか？

人は話を聞いてもらえることで、次の3つのことを得ることができます。

- 自己重要感を得る
- カタルシス効果
- 考えを整理できる

ではそれを詳しく見ていきましょう。

自己重要感を得る

人は孤独な生き物です。

誰かに自分の存在を受け止めてもらえなければ生きてはいけません。

相手の話を聞くという行為はその人の存在を受け止めることに他なりません。

人は自分の存在を受け止められることで自己重要感を得ることができます。

カタルシス効果

自分一人で悩みや問題を抱え込むことは、まるで深い森の中に迷い込んだかのように出口を見つけることができません。

しかし誰かに思いを打ち明けしっかり受け止めてもらうとどうでしょう？

途端に心がスーっと軽くなり、モヤモヤしたものが浄化されていく経験はあなたにもあるはずです。

考え方を整理できる

人は頭の中にある考え方や思いを言葉にしてアウトプット（自分の内側から外側に出すこと）することで、考え方を整理できたり新しいアイデアを見つけることができます。

なぜなら人に話を聞いてもらうことで、オートクライイン（自分の考え方や思いを自分自身が受け止めること）が行われ、自分の考え方を再確認したり客観的に捉えることができるからです。

傾聴の3つの聞き方

ではここからは、傾聴のスキルの3つの聞き方について見ていきましょう。

1. 相手の話を集中して聴く
2. 相手の話を促して聴く
3. 相手の話を理解して聴く

ではそれぞれを詳しく見ていきましょう。

1.相手の話を集中して聴く

話を聴くにはまず相手の話を聴こうとする姿勢が大切です。

相手の方に顔を向け、相手と目線の高さを合わせ、話を聴くという態度をしっかりと示しましょう。

また話をする相手が無表情で何を考えているか分からなかったり、気難しそうな表情をしていたら相手は話しにくいはずです。

相手が話しやすいように表情を柔らかく優しい視線を送りましょう。

そして相手が話し始めたら相手の話を聴くことに集中して下さい。

人は話を聴こうと決めてもつい口を挟んだり、相手の話を聴きながら他のことを考えてしまいます。

例えば、

- ・ 「どんなアドバイスをしようか」と自分が問題解決しようとする
- ・ 「相手が話終わったらこれを伝えよう」と自分の言うことを考える
- ・ 「違う‥それはそうじゃない」と相手の考えを評価・否定する

もし聞き手がこのようなことを考えながら聴いていたとしたら相手は安心して話すことができるでしょうか？

相手の話を先読みしたり結論を先取りせず、最後まで相手の話をしっかり聴きましょう。

そして相手の話を聴く時は「言語(バーバル)」だけではなく、「非言語(ノンバーバル)」もしっかり聴くことが大切です。

非言語とは、相手の表情やしぐさ、声のトーンなどのことです。

非言語は言葉以上のこととを語ることもあるので、相手の非言語の変化も見逃さずしっかりと聴いて受け止めましょう。

2.相手の話を促して聴く

聴くことはただ黙って相手の話を聞くことだけではありません。

相手に自由に何でも話せるように促すことも「聴くこと」です。

では相手の話を促すポイントを見ていきましょう。

相手の話にうなずく

相手の話にうなずくことは相手の話を受容しているサインになります。

相手のペースに合わせてタイミング良くうなずき相手に話を聴いているということをしっかり伝えましょう。

うなずく時は相手の目を見ながら行うこともポイントです。

相手の話にあいづちを打つ

相手の言葉に対して「うんうん」「なるほど」「そうなんですね」などの言葉を添えることで、相手を受け止めていることを伝えることができます。

さらに「それで?」「それから?」「もう少し聞かせて」という言葉で相手に話を促すことで、相手の話をもっと聴きたいということを伝えることができます。

相手が使った言葉をそのまま返す

相手の言葉をそのまま返すことは相手が自分の話をしっかりと聞いてもらえていると実感することができます。

また相手が使った言葉をそのまま返すことは相手が自分の考え方や気持ちを改めて確認し、情報を整理することができます。

ポイントは、相手が使ったキーワードや最後のセンテンスをそのまま使うことです。

例えば、

話し手「明日面接があるのですごく緊張しています」

聞き手「そうか、緊張しているんだね」

沈黙

相手が黙ってしまうと不安になってその空白を埋めようと焦ってしまうかも知れませんが、焦る必要はありません。

なぜなら沈黙は相手が自分自身と向き合い、考えを整理したり新しいアイデアを生み出す大切な時間だからです。

沈黙をしっかりと受け止めましょう。

ただ、沈黙が長く続くと、相手に「待たせているし、早く何か話さなければ・・」と答えを急がせてしまうことがあります。

沈黙が少し長いと感じた場合には、あなたの方から「大丈夫ですよ、ゆっくり考えてください。私は待っていますから」と一声かけると良いでしょう。

3.相手の話を理解して聴く

相手の話を聴く上で重要なことは相手の考え方や感じていることをしっかりと理解しながら聴くことです。

相手の話を理解するためには自分の基準ではなく、相手の基準で聴くことが大切です。

もし相手の話す内容が理解できなかったり相手の話を受け止められているかどうか不安な時は、分かったふりをするのではなく相手にしっかりと確認しましょう。

例えば、

「今の〇〇とはどういう意味ですか？」

「私はこう受け取ったのですか、正しいですか？」

「ということは、Aさんの話をまとめると、〇〇ということですね？」

このように、話を聴きながら時々自分が受け取ったことや理解したことを相手に確認することで、お互いの思い違いを防ぐことができます。