

人生をプラスにする「聞き上手」、 誰でもなれるそのコツは？

▶ この章の内容・この章で学ぶこと

LEARNING OBJECTIVES

まず初めに、「聞き上手」とはどんな人なのか、また、「聞き上手」になるとどんなメリットがあるのかを考えていきます。身近な人の中で相手の話を引き出すのがうまい人や、テレビのインタビューで聞き手を務める人などの話の聞き方を思い出してください。「どうしてこの人は次々に話を引き出せるんだろう」という視点で見直すと、「聞き上手」の秘訣が見えてくるはずです。

- ・「聞く力」はトレーニングで誰でも身に付けることができる
- ・「聞き上手」は相手の話したい気持ちを尊重する
- ・「聞き上手」は仕事も人間関係もうまくいく
- ・「聞き上手」は情報通になれる

▶ 学習スケジュール

	予定日	実施日		予定日	実施日
Lesson 1	/	/	Lesson 4	/	/
Lesson 2	/	/	Lesson 5	/	/
Lesson 3	/	/			

Lesson 1

「聞き上手」ってどんな人？

「聞く力」もトレーニングで上達する

「伝える人」と「受け取る人」がいて初めて成り立つコミュニケーション。どんなビジネス、どんな職種でも、コミュニケーションは必要不可欠なものです。コミュニケーション能力は「企業が採用に当たって重視する能力」第1位に、13年連続で選ばれているほどです（2016年度経団連調べ）。

コミュニケーションには「伝え手」と「受け手」が必要です。打ち合わせや商談などの場では、「話し手」と「聞き手」となります。

長い間、コミュニケーション能力と言えば「話す力」が重要だと思われてきました。もちろん、プレゼンテーションが上手であるとか、簡潔で的を射た「ハウ・レン・ソウ」（報告・連絡・相談）ができるなど、伝えたいことをしっかり伝える「話す力」は大切なスキルであり、そのためのトレーニングは必要です。

一方、聞くことはただ黙って耳をすましてさえいれば誰でもできると考えられ、特別な能力や訓練が必要だとは思われてきませんでした。しかしコミュニケーションについての意識が高まり、また、情報技術の進歩によってコミュニケーション方法が多様化するにつれ、「聞く力」も実は努力して身に付けなくてはならない、逆に言えば、訓練によって上達するスキルであると見直されてきたのです。

「聞き上手」な人は仕事ができる？

そこで最近、「聞く力」が注目を集めています。

あなたは「聞き上手」というとどんな人を思い浮かべますか？ 何かと相談を持ちかける先輩、いつもグチを聞いてくれる友だち、テレビのインタビュアーといった人でしょうか。

その人のことを思い浮かべながら、「聞き上手」な人の長を考えてみてください。

- ・じっくり話を聞いてくれる
- ・話そうと思ったこと以上の話を引き出してくれる
- ・同意したり、肯定したりして、自分の話を受け止めてくれる
- ・話したことで心が軽くなったり、整理されたりする
- ・話してよかった、良い時間だったと思える

こんなふう聞いてくれる人がいたら、誰でも、いろいろ話してみたくなるでしょう。無口な人や、口下手な人も、実は本心では「自分の話を聞いてもらいたい」と思っているものです。ですから、話をよく聞いてくれる人＝「聞き上手」は人から必要とされ、その周りに多くの人が集まってくることになります。ビジネスのうえでは、上司からも部下からも取引先からも信頼される存在と言えます。

そうは言っても、聞き上手になるのは難しいのではないだろうか、と不安に思うかもしれません。確かに今の世の中ではきちんと人の話を聞ける人が減っており、人々の聞く力が減退しているからこそ、聞く力に注目が集まっているとも言えます。

しかし、ちょっとした知識とコツを体得し、相手の立場で考える気持ちを常に持っていれば、誰でも「聞き上手」になれるのです。本講座を通してしっかりとスキルを身に付け、「聞く力」を鍛えれば、あなたもきっと「聞き上手」になれるはずです。

Point 1 「聞く力」の重要性に注目が集まっている

Point 2 トレーニングによって「聞く力」は鍛えられる

「聞き上手」はこんな人！

じっくり話を聞いてくれる

話そうと思ったこと以上の話を引き出してくれる

同意したり、肯定したりして、自分の話を受け止めてくれる

話したことで心が軽くなったり、整理されたりする

話してよかった、良い時間だったと思える



Lesson 2

どんな人にも好かれる「聞き上手」

話したい人は多く、聞いてくれる人は少ない

今の時代、「聞く力」が落ちていると言われるのはどうしてでしょう。私たちのコミュニケーション手段は、電話からメールへ、メールからチャットなどのショートメッセージへと目まぐるしく変わってきました。

日々、主にメールやチャットで連絡を取り合っている人は、電話が苦手になっているという話を聞きます。隣の席の人に話しかけるよりも、メッセージを送る方が気楽という人が増えているとも言われます。「話したり聞いたりは何んどくさい」と避けているうちに、その機会がどんどん減ってしまった結果です。

もう一つの背景として、さまざまなメディアから大量の情報が押し寄せてくるということが挙げられます。量が多くなれば、一つひとつの情報の相対的価値が下がってきます。その結果、落ち着いてじっくり人の話を聞いて受け止める時間や心の余裕もないままに、大事な情報も右から左に流してしまうということになりがちです。

聞く機会が減り、聞くことへの集中力が落ちれば、当然聞く力は低下していきます。しかし、人は「自分の話を聞いてほしい」といつでも思っている生き物だと言われます。自分では意識していなかったのに、話を聞いてもらえることがうれしくて、次から次へと話したいことが心に浮かんでくる。そんな経験をしたことはありませんか？

話したい人はたくさんいるのに、聞いてくれる人は少ない。そうになると、当然、聞いてくれる人は貴重な存在。仕事の場でも、プライベートでも人気者になれるでしょう。

「聞き上手」にはメリットがいっぱいある

ビジネスの場面で考えてみましょう。あなたの周りにこんな人はいませんか？

相談した内容と全然違う話を返してくる上司。指示を出しても反応が全くない部下。こちらのニーズを聞く前にいきなり商品説明を始める取引先の営業パーソン。会議で人の話をさえぎって自分の意見を述べる先輩。「え～、聞いてないよ」とすぐ言う同僚。自分の都合だけを押し付けてくる取引先。

そんな人がいたら、あるいは、あなた自身がそんなことをしていたとしたら、それは「聞き上手」の対極にある態度です。上手下手以前に「聞こうとしていない」「聞くための準備ができていない」状態とも言えます。もちろんこんな態度では、仕事はうまく進みませんし、円滑な人間関係も築けません。

「聞く力」は「話す力」に比べると目立たない印象ですが、「聞き上手」になることで得られるメリットは、あなたが考えている以上に大きなものがあります。

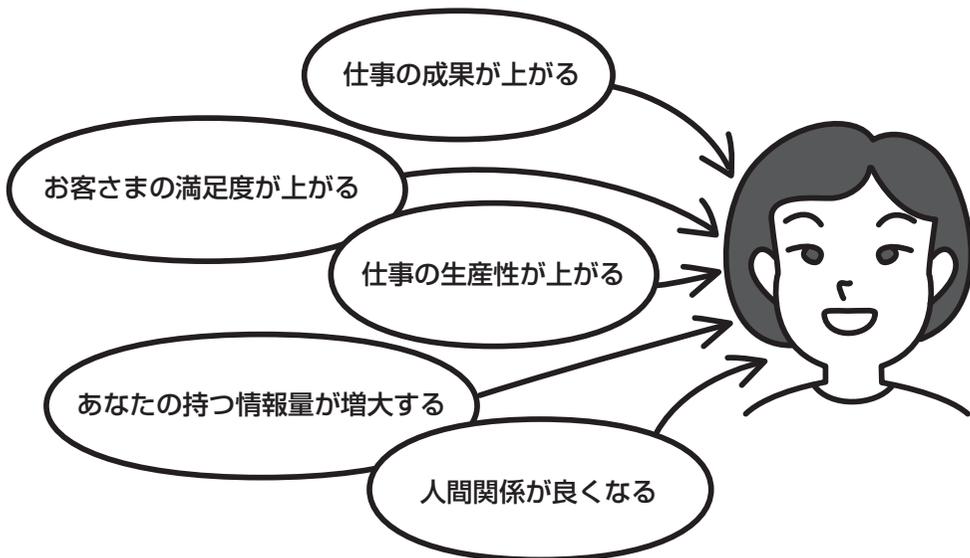
- ・仕事の成果が上がる
- ・お客さまの満足度が上がる
- ・仕事の生産性が上がる
- ・あなたの持つ情報量が増大する
- ・人間関係が良くなる

「聞き上手」は「仕事ができる人」への第一歩。それは、相手の指示や希望をきちんと受け止めて、次の行動ができるからです。また、話したい人は聞いてくれる人に好意を持って、「もっとこの人と仕事をしたい」と思うはず。上司からは可愛がられ、部下からは頼りにされ、取引先からは信頼され、仕事のチャンスは広がります。

Point 1 現代社会では「聞く機会」が減り、「聞く力」が減退している人が多い

Point 2 「聞き上手」になれば、仕事も人間関係もうまくいく

「聞き上手」にはいいことがいっぱい



学習実施日： / /

Lesson 3

聞き上手は「受け身」が得意

■ 2対8の割合で「聞く」に重点を置く

「会話はキャッチボール」とはよく言われることです。「話す→聞いたことを受け止め、投げ返す」が基本の形。会話を続けると、「投げる」「受けて投げ返す」「受けて投げ返す」……が繰り返されていくことになり、「投げる」と「受ける」は1対1の割合になりそうです。しかし、「聞き上手」と言われる人は、実際には2対8の割合で聞く方に重点を置くような心がまえで臨むそうです。

例えば、初対面の人と2人で話をする場合、「何を話したらいいんだろう」「どうしたら自分のことをうまく伝えられるだろう」とあなたは考えませんか？ しかし、ちょっと考え方を変えて、コミュニケーションの主役は自分ではなく、相手なんだと試してみるとどうでしょう。

あなたは当然「相手はどんな人だろう」「何を話そうと思っているんだろう」と考えます。自分が話そうと焦るより、まずは相手の話を聞こうと一歩引いて会話を始めてみると、思っていたよりずっとスムーズに話が進むことに気が付くはずですよ。

■ 「聞いてばかりではつまらない」と思うのは聞き下手だから

具体的に取引先の人と待ち合わせをした場合の会話を想像してみましょう。

「何を話そうかな」と考えていたあなたは、まず先に言葉をかけます。「こんにちは。今日は突然の雨で大変でしたね」。すると相手が「こんにちは。電車が停まってしまってヒヤヒヤしました」と返してきました。あなたは答えます。「私もです。結局、電車を諦めてバスで来ました」。それぞれが突然の雨で大変な思いをしたことを5対5の分量で話し、挨拶が終わった感じです。

相撲で言えば「がっぷり四つ」に組んだ2人、お互いに、さて、次にどんな技を繰り出そうかと考えているイメージです。本筋の商談に向けて緊張感さえ漂っています。

一方、相手の話を聞こうとあなたが決めていた場合は、「電車が停まってヒヤヒヤした」という返事に対して「それは困りますよね。結局、どうやっていらしたんですか？」など、相手の言葉を受けての感想や質問が出てくるはずですよ。自分の言ったことに反応してもらった相手は、そこへ来るまでの出来事を詳しく話し始めます。2人の言葉の量は「相手8：あなた2」くらいかもしれませんが、相手にとって「会話を交わした」という満足感はこちらの方が格段に高いのではないのでしょうか。

「この人とは話をしやすいな」という印象を持った相手は、この後に続く商談を良い気分で行なうことができそうです。このように、あなたが「話す」「聞く」どちらに重点を置いて臨むかで、商談のスタートの雰囲気は大きく変わってきます。

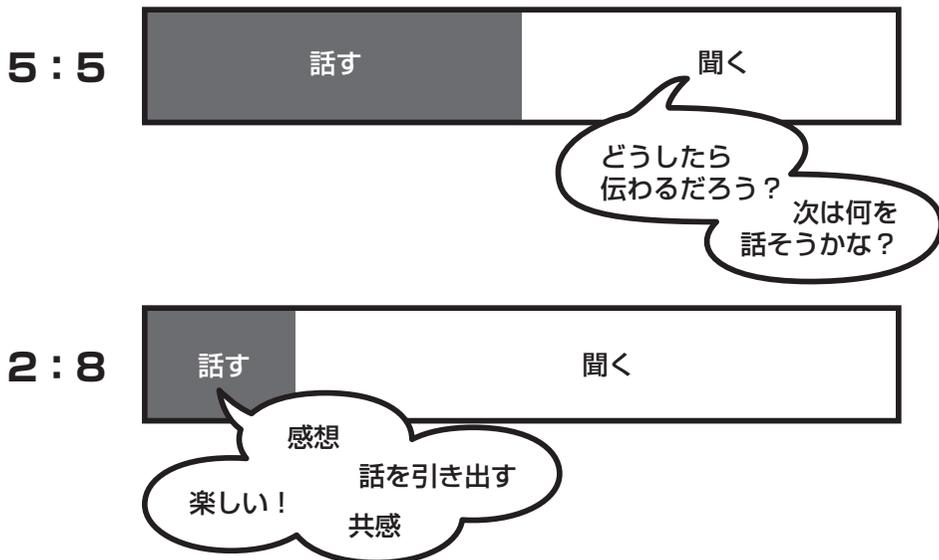
どんな人も持っている「話したい」「知ってもらいたい」という欲求を受け止めて、相手を中心に会話を進めることは「聞き上手」の基本です。

聞いてばかりではつまらないのではないか、と思うかもしれません。意見のないヤツと思われたいか不安だという人もいるでしょう。ぜひ、一度「8割聞いて2割話す」会話を試してみてください。うまく相手の話を引き出した時は、面白い話が聞けたり、新しい知識を身に付けたりできて、会話が楽しくなるはず。そして、あなたのその楽しい気持ちは相手に伝わるので、相手にとっても良い気持ちで会話ができたと印象が残り、「意見のないヤツ」ではなく「話しやすい人」と評価されることになるでしょう。

Point 1 会話の主役は「あなた」ではなく「相手」と考えよう

Point 2 聞き上手は「面白い話」「役に立つ話」を聞くことができる

2割話して、8割聞こう



学習実施日： / /

Lesson 4 聞けば聞くほど信頼感アップ

■ まっさらな心で耳を傾ける

課長のAさんと部下のBさんの会話が聞こえてきました。

A「例の件、ちゃんと進めてくれてる？」

B「バッチリです。大枠はほぼ決まりました」

A「そうなの？　じゃ、来週の会議で提案するから資料まとめて、木曜日に報告して」

B「……え？　会議で提案？　新人歓迎会の件ですよね？」

A「違うよ、来期のC社への販売計画のことだよ！」

2人の会話は完全にすれ違っています。課長のAさんは来期の販売計画のことが気になっているので、「例の件」と言えば販売計画のことに決まっていると思っています。それに対してBさんは、先ほどAさんにも都合を聞いて日にちがやっと決まった歓迎会のことだと思い込んでしまいました。

どうしてこんなふうにもすれ違ってしまうのでしょうか？

話を聞くなんて簡単なことだから、ただ聞けば大丈夫と私たちは考えがちです。しかし、「人は自分の聞きたいようにしか聞かない」と、ある心理学者が言っているように、私たちは先入観に基づいた勝手な解釈をしてしまうことがしばしばあります。

先の会話では、幹事を任されたBさんは、苦勞して歓迎会の日程調整ができたので、「例の件」と言えばすぐにその件が頭に浮かんだのでしょうか。しかし、人には人それぞれの関心事があり、それは自分の思い込みとは違うということに気が付けば、「例の件って、どの件ですか？」と尋ねることができたはず。人の話を聞いて正しく理解するためには、まず先入観や思い込みを排して、相手の言葉に無心に耳を傾けるという心がまえが必要です。相手の話を「聞く」ことに意識を集中するのがとても大切なのです。

■ 相手の話を理解したいと願う

大切な心がまえがもう一つあります。相手の話に興味を持つことです。「知りたい」「理解したい」という気持ちを持って聞くのと、無心になって聞いているけれど、特に好奇心や関心がないのでは、聞く時の反応がおのずと違ってきます。興味や関心があれば、わからなかったところを聞き直したり、興味深いところでは思わず身を乗り出したりするでしょう。聞き手の「聞きたい」気持ちは自然に話し手に伝わりますから、話し手も一生懸命「伝えよう」とすることになります。

例えば、取引先の重役のように年齢や社会的地位が高い人や、ある分野で優れた専門家と話す時などは、誰でも緊張してしまいます。「話が専門的でわからなかったらどうしよう」「あまりに素人くさい質問をしては申し訳ない」などと考えてしまいがちです。

しかし、そんな時こそ、心をフラットにして相手の話を理解したいと願うことが大切です。難しくてわからない時はわからないと言ってかまいません。「わからないけれど、きちんとわかりたいと思っている」ということを伝えればいいのです。そして、そういう気持ちが伝われば、話し手はあなたにわかるように話そうと努めてくれるでしょう。

人に何かを説明して、相手が興味を持って聞いて理解してくれたとしたら、誰でもうれしくなるものです。「この人はきちんと話を聞いてくれる人だ」という信頼感を抱くようになるでしょう。その結果、聞き上手な人は周りの人から多くの信頼を集める存在になれるのです。

Point 1 意識を集中して「聞く」ことが大切

Point 2 真摯に聞けば、「理解したい」という思いが伝わる

「聞き上手」は信頼される

しっかり聞かないと
互いの理解も進まない



しっかり聞けば
互いの信頼感もアップ！



学習実施日： / /

Lesson 5

「聞き上手」は情報通になれる

■ あなたに向けた情報が手に入る

「聞き上手」には信頼を集め、自然に人間関係や仕事がうまくいく、という利点があります。さらに、もう一つ、聞き上手には大きなメリットがあります。それは、「聞き上手は情報通になれる」ということです。

聞くことは情報のインプットです。話してばかりの人はアウトプットばかりしていて、会話から新たな情報を手に入れることはできません。もちろん、新しい情報はネットや新聞やテレビからも入ってきますが、それは万人向けのパブリックな情報です。一方、人の口から聞いた情報はあなた向けにカスタマイズされた情報と言えます。元は雑誌やネットの情報だったとしても、話し手の意見や見方が加わったり、あなたが興味を持ちそうな情報に編集されたりしているからです。また、話し手のはっきりと意識していなかったことまでもが、上手な聞き手によって引き出されてくる場合もあります。

例えば、ある商品を販売店に卸す仕事をしているあなたが聞き上手だったら、その商品の評判やクレーム、消費者の傾向などを販売店の方との会話から引き出すことが得意なはず。調査によって得られた統計資料以上に、実際に消費者・販売者から聞いた生の声には、数字には表れない「実感」やそう感じた「背景」が含まれています。しかも、販売店のスタッフというプロの目を通して整理された情報ですから、貴重で、会社にとって有益な情報だと言えるでしょう。

■ 知識や見聞が広がることは豊かな人生につながる

情報通になると、仕事がうまく進むだけではなく、あなたの人生そのものが豊かになります。世の中にはいろいろな方面の知識を持った人、さまざまな考え方の人がいますから、知らなかったことを教えてもらい、新しいものの見方を知れば、あなたの知識や見聞が広がることにつながります。

難しい内容だとしても、知らないことを覚えるチャンスだと考えて、耳を傾けましょう。この人の考えには賛成できないという時も、「どうしてそういう考えになったんだろう」と聞いてみると、「なるほど、自分とは違うけど、そういう考え方もあったのか」と考えの幅が広がります。

今は何の役に立つかわからない情報も、とりあえず聞いて、頭の隅に入れておけば、いつか別な情報とつなげることで新しい価値が生まれたり、その情報を求めている人に出会った