

～「聞く」前にすることは何でしょうか?」



五十嵐 仁 (いがらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。80年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、99年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

今回は、情報共有化を深めるための「3つのキク」をお伝えしました。

「共有化」を深める、とは「言葉が通じる」から「意味・目的が通じる」、「思いが通じる」へと深化することだと初回で述べました。その共有化を深めるための3つのキクが「言葉^{ことば}を聞く」・「意味が分かるまで訊く」・「相手の思いまで聴く」でした。

今回は、その「聞く前にすることは何でしょうか?」という問いかけの答えを考えていきます。

実は「聞く前」と言いましたが、聞くことと一緒に、と言った方が的確かもしれません。また、「聞く」時だけではなく、実は「話す」時にも一緒にすると情報共有と共感が深まるものなのです。さあ何でしょうか?

既にお分かりの方もいるかと思いますが、それは「見る」ことです。見るだけではなく、時には「観る」（ただ見るのではなくよく観察する）ことも必要でしょう。耳で言葉を聞くだけで、もちろん「言葉」は通じます。さらによく「観る」ことで相手の表情、態度、目線等の反応から「意味がよく分かったか」「疑問に思っている」「納得した」のかどうかを感じ取ることができます。そうすると、「何か分からないことがあるの?」とか、「納得できることは（納得できないことは）?」と確認の質問をすることもできます。

私の研修で、話し手と聞き手に分かれて1対1の対話実習をします。話し手が話し始めて30秒位、聞き手に話し手と目を合わせない、かつ反応を全くしないという指示をします。その後で話し手をよく見て、相槌^{づち}を打って頷^{うなず}いて聞いてもらいます。そうすると聞き手から最初の30秒は言葉を聞こえているのですが、なかなか頭に入らない、意味が分からないという感想がよ

く出てきます。相手を良く見ないとこうになってしまうのです。

人は口（話す）と耳（聞く）だけでコミュニケーションをとっているのではないのです。目（見る）で感じ取っているのです。この視覚情報を中心とした「言葉」以外でのコミュニケーションを『非言語コミュニケーション』と言います。ラジオ（音声情報）よりも、テレビ、映画（音声+視覚情報）の方がありありと情景が分かり、たくさんの情報を受信できます。言葉による『言語コミュニケーション』以外のお互いの発する情報の受発信も大事な中身なのです。そして音声情報の中にも、非言語コミュニケーションは含まれています。声の調子、速さ（早口、ゆっくり）、明確さ、歯切れよさ等です。



見る（観る）ことは、相手をよく理解するうえでは非常に重要です。何を見るか、いつ見るのか。すぐにで

きるものが朝の挨拶の時です。挨拶した時の相手の反応や相手の挨拶の声の調子（明るい・暗い、大きい・小さい等）、表情から元気なのか、疲れているのか、まだ眠たいのか、いろんなことが感じ取れます。

さあ、相手（上司、同僚、部下）の話を聞くと同時に、一緒に相手の表情や目線、仕草もよく見て（観て）相手の伝えたいことの理解・共有化、「意味・思い」を共感して、通じ合える関係をつくっていきましょう。