

～「話す」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』（セルパ出版、2018年）。

今回は、「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お伝えしました。

その答えは、「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、仕草もよく見る（観る）こと」でした。そして見る（観る）ことによって、相手の伝えたいことを理解・共有化し、意味・思いまで共感して、通じ合える関係がつかれるのです。

今回は、聞くこと見る（観る）ことで理解・共有・共感できたことを基にして、さらに安心して、率直なコミュニケーションが取れるようになる2つのことをお伝えします。

今回のテーマ「話す」前にすることは何でしょうか？」は、前回の「聞く」が「話す」になっているだけです。相手の話の聞きかた（第3回「3つのキク」）も分かったし、前回で「見る（観る）」ことの大切さも分かったし、もうそろそろ、自分の言いたいことを「話していいでしょう！」と思われた方もいるかと思います。それでも悪くはありませんが、折角ですので、もう一つだけ「話す」前にすることを習慣化しておくとお互いの話の共有化・共感が深まる（つまりコミュニケーションが良好になる）コツをお伝えします。

実は、「話す前」と言いましたが、「話の途中」にいられても構わないことでもあります。

それは、相手を「承認する」ことです。「承認」というと、一般的には、相手の言っていることの実事や妥当性を認める、受け入れるという意味です。コミュニケーションにおいては、相手を見たり、相手の話を聞いたりして自分が受け止めたことを肯定的に認め、相手に言葉にして返すことです。そのようにして承認された相手は、今まで以上に、あなたに対して安心して、率直に話すことができるようになるのです。

相手を見たり、相手の話を聞いたりしたことの何を「承認」するかというと、一つは相手の存在そのものの承認です。具体的には「挨拶」「声かけ」です。朝、挨拶をするのは、相手が職場に来たことを見た、（あるいは相手の挨拶を）聞いたから、つまり存在を認めたからです。相手を見て明るく元気な挨拶をすること、それ自体が存在承認なのです。そして、相手の挨拶の音が明るかったら「元気そうだね、いいことあったの？」、少し元気がなければ、「どうした何かあったの？」と声をかけるのです。また、「〇〇さん、今お願いしてもいいかい？」等、しっかりと名前を呼ぶことも「存在承認」の一つと言えます。

もう一つ、相手の行動を見て、発言を聞いてそのことについて、言葉を返すことです。具体的には、相手が何か積極的な意見や提案をしてきたら、「そこまでいろいろと考えていたんだ」「なるほど、そういう考えも十分あり得るね」等、その言動自体について肯定的に認める言葉にして伝えるのです。承認は、受け止めた方の評価や意見ではありません。話を傾聴する際の相槌もここでいう「承認」と言えるものもあります。自分の発言を承認してくれているので、さらに話がしやすくなり、同時に、聞く方も聞きやすくなるのです。

この言動承認は、話しや対話をしているときだけではなく、日常の相手（上司・同僚・部下）の仕事での行動、取組に対してでもできます。例えば、何か手伝ってくれたことに「ありがとう。〇〇さん、本当に助かるよ」と言う感謝の言葉も「承認」なのです。

そして、既にお分かりのとおり、日頃からよく、「聞く（聴く）・見る（観る）」ことが「承認する」ために大切なことなのです。聴ける人、見守る人、認める人になりましょう！