『聴く』ことの大切さ

代表取締役社長　安永　暁俊

いきなりですが、あなたは人の話を『聴く』ことができていますか？

このように尋ねられて、ドキッとする方もいれば、もちろんできているという方もいるでしょう。

この、人としての基本の動作をあえて題材としたのは、職場はもとより、あらゆる人間環境のコミュニケーション（会話）の要となるからです。

話すことも大切ですが、聴くことはもっと大切なのです。

『聴く』ことの大切さ

なぜ聴くことが大切なのか。いくら話をしても、聴いてもらえずに伝わらないと、コミュニケーションが成り立たないからです。

私達は日頃、チームで仕事をしています。業務の課題や改善について、チームの誰かが話したことが、他のチームメンバーに伝わっていなかったら、もしくは間違った形で伝わっていたら、チームの歩みはバラバラになってしまいます。

このような困った事態は、上司から部下への縦の会話でも起こりますし、部署内や部署をまたがる横の会話でも起こります。

これを自動車のエンジンに例えると、各部品の動きが噛み合っておらず、ぎくしゃくしたり滑ったり、全体の動きが調和していない状態です。

当然ながら、そんな自動車では、燃費も悪くなりますし、下手をすれば、壊れて動かなくなってしまいます。

私達の組織も、円滑に誤解なく、調和をとりながら、一丸となって進んでいくためには、何よりもまず、潤滑剤となるべき『聴く』という行為が大切になってきます。

『聴く』技術

では、本当に話し手の言ったことを正しく『聴く』ことができているでしょうか？

『聴く』というのは、耳から入る情報だけでなく、話している人の立場や態度、口調、表情を含めた複合された情報を集め理解することです。

そのためには、まず聴くことに徹することです。謙虚で真摯な態度で聴く。これは想像以上に体力と集中力を使います。

聴くことに徹することで初めて、話し手の行動や話し手の感情に、自分自身が入り込んでいく感覚がでてきます。あたかも、その場面に自分の存在が重なったように感じます。

想像してみてください。自分の目の前には、話し手が話す状況が広がっています。

その時、自分ならどうするか？

今聴いている自分の立場ではなく、話し手の立場で、自分ならどうするか？

自分でも話し手と同じような感情を抱いたり、同じような行動や対応をするなと思ったら、素直に「自分も同じことを感じたと思う。同じことをしたと思う」と伝えるべきです。同じ立場に立ち、縦や横の関係を超え、一個人として受け入れた気持ちが、話し手に伝わるからです。

一方、自分は話し手と違う感情を抱いたり、違う行動をするなと思ったら、その要因はどこから来るのか考えます。そこに、話し手が眺めているものと違う、自分なりの気づきがあります。通常、話し手は話の内容を誰よりも良く分かっています。ただ、身近すぎて見落としている所もあります。その時は、話し手のヒントとなる質問をすることで、話し手に気づいてもらうべきです。

『聴く』ことの素晴らしさ

その様な『聴く』行為ができていると、時に話し手を認め、時に話し手に気づきを与えることになります。つまり、『聴く』ことを通して、話し手がやる気を高め、気づきを得て、自発的に行動する素晴らしさがでてきます。

『聴く』行為は、話し手を力強く勇気づけます。これは、以前に『明るく厳しい職場』の中で述べました、サッカーの試合のように戦局がどんどん変わる競争で求められる、『強い個の力』につながります。

また、質問をしながら聴くことで、活発な会話や、よりよい意思の疎通、風通しの良さにもつながっていきます。

一人一人がしっかりと話を聴くことで、活気あふれる職場や温かな人間関係につながっていく、そんな会社を目指したいと思います。

『聞く』ではなく『聴く』

では、もし話を聴かない場合はどうなるのでしょうか？

日常、私たちが人の話を聞いていると、どうしてもあれこれ自分の意見を言いたくなります。

上司は部下の話をさえぎって、自分の考えを指示命令したり、手っとり早く指導しがちです。

同僚は仲間の話に、自分の似たような経験から、答えを押しつけたりしがちです。

でも、これでは話し手がやる気をなくします。

話を聞きながら、自分の立場であれこれと頭の中で考えること、これは一番やってはいけないことです。自分の意見を反映させてしまうと、それは、ただ単に『聞いている』状態です。

自分のために『聞く』はいけません、話し手のために『聴く』ことです。

次に、『聞く』態度について述べます。やってしまいがちですが、決して、こういう聞き手にはならないでいただきたい。

話し手の話そっちのけの人

・話し手は分かってない、頼りないとレッテルを貼り、自分の考えを押しつける人

・話の要点や結論を聞きたがり、自分の都合のよい話に手っとり早く置き換える人

話し手の話のあら探しする人

・話し手の考えや答えは間違っていると感じ、話のあら探しをする人

・話し手が嫌いであり、話を聴きたくないと拒否する人

話し手の話を他人事と捉える人

・話し手の立場で考えられず、自分の立場や肩書でしか発言できない人

・話の内容は、自分には関係ないと思い、興味を失い心にとめない人

話し手の話から現実逃避する人

・現状否定する話に対して、自己否定されたと感じ、それを認めない人

・現状否定する話に対して、今まで上手くできた過去にこだわり過ぎて拒絶する人

急がば回れ

ここまで文章を読まれて、『聴く』行為では、あまりにも時間がかかると感じた方もいるでしょう。本当にそうでしょうか？

教えられて覚えた技術は、すぐに忘れてしまいます。それとは逆に、自分でつかんだコツというのは忘れないものです。教えすぎない教えがあります。

会話も同様で、相手を信じて、相手の気づきを待ってみる、それが『急がば回れ』の結果につながるのではないでしょうか。

『一歩』踏み出しやすい環境

前号で『千里の道も一歩から』との主題で、新しいことを見つけた楽しさを持って、仕事の上での一歩、特に業務改善や業務改革という身近な一歩を踏み出してほしいと述べました。

実は、仕事上の一歩を踏み出す上で、周りの『聴く』という行為がその土台となります。

お互いに『聴く』環境の中で、自分なりの考えを『話す』ことにより、それぞれの一歩を支え合うのです。

この先、『聴く』ことに続いて、『話す』ことについても、述べていきたいと思います。

（参考文献）EQこころの知能指数　ダニエル・ゴールマン著
教えない教え　権藤博著
目からウロコのコーチング　播摩早苗著