



# 03

MODULE

目的を持って聞く

# 03

MODULE

## 目的を持って聞く

### CONTENTS

はじめに … 4

**P** RE-CLASS ASSESSMENT … 5

第1章 何のために「聞く」のか … 6

- 03-1-1 話を聞いてもらえないと、人はどうなるのか
- 03-1-2 話を聞くことで、相手の自己効力感を高める
- 03-1-3 関心を持って聞く
- 03-1-4 オートクラインとパラクライン

第2章 どうすれば「聞ける」のか …11

- 03-2-1 あなたはどれくらい人の話を聞いているか
- 03-2-2 「聞く」ことの妨げになるもの
- 03-2-3 人は、見たいように見て、聞きたいように聞いている
- 03-2-4 どうすれば「聞ける」のか

第3章 聞く環境をつくる …17

- 03-3-1 相手が話しづらい態度とは
- 03-3-2 ページングによって、話を聞く環境を整える
- 03-3-3 良い聞き手になるための10のポイント

第4章 目的を持って聞く …21

- 03-4-1 なぜ目的を持って聞くことが必要なのか
- 03-4-2 信頼関係を築くために聞く
- 03-4-3 状況を把握するために聞く
- 03-4-4 行動を促進させるために聞く

# 著作権保護コンテンツ

<b>A</b> DDITIONAL MATERIALS	…33
<b>P</b> OST-CLASS ASSESSMENT	…34

## 【注意事項】著作権とモラルについて

本マニュアル内のコンテンツやウェブ上で公開されているコンテンツ、ツールは、株式会社コーチ・エイが独自に開発したもの、または、ライセンス契約によって使用許諾を得ているものです。これらはオンラインクラスやコーチングの中で使用することを前提として作られており、著作権は法的に守られています。コンテンツを、許可なく二次利用、転載することはできません。

## はじめに

「コーチングスキル」とは、誰かによって新しく創られたものではなく、既にうまくいっている人を観察し、体系化したコミュニケーションスキルです。その種類は100以上ありますが、その中でも、とくに大切なのが次の5つです。

- ・ 聞く
- ・ 質問する
- ・ アクノレッジする
- ・ 要望・提案する
- ・ フィードバックする

そして、コーチングのベースとなるのが、このモジュールで紹介する「聞く」スキルです。

相手の話を聞くことが大切だということは広く認識されていますが、実際には「聞く」という行為について本当に理解している人は稀です。リーダーの多くは「聞く」ことがマネジメントで重要なことだと理解していながら、実際に「聞く」トレーニングを受けたことがある人はほとんどいません。

「聞く能力」を上げるためには、ベースとして聞くことの意味に関する深い理解が必要です。そこで、このモジュールではまず、基本となる「聞くこと」「聞かれること」の目的や意味の理解を目指します。その上で、聞く能力をさらに高めるために聞くための視点と方法を具体的に学んでいきます。

「目的を持って聞く」ということは、相手が言葉で表現している以上のもの、相手自身もまだ気づいていない自分の中のパターン、欲求、課題などを聞きとり、聞き分ける行為です。さらに、相手に、聞き分けたことをフィードバックや質問という形で示すことで、新しい視点を提供するという、極めて高度かつ能動的な行為でもあります。

このモジュールで紹介する視点は、あくまでも代表的なものです。相手の目標達成を促進させるために、より効果的な視点は何かを探求することで、さらに広い視野を持ち、聞く能力に磨きをかけることを目指してください。

## P RE-CLASS ASSESSMENT

このモジュールで扱う内容の「理解度アセスメント」です。チェックを付けながら、

- ・すでに何を理解しているのか
- ・新たに何を学ぶ必要があるか／身につける必要があるのかを明らかにしてください。

- 1. 話を聞いてもらえないと、人はどうなるのかを説明することができる
- 2. 話を聞くことの主要な2つの効果について説明することができる
- 3. どのようなことが聞くことの妨げとなるのか、いくつかの原因をあげることができる
- 4. 聞くこと、聞かれることのメカニズムを理解している
- 5. 聞く環境を整えるための具体的な方法を知っている
- 6. 良い聞き手の特徴を理解している
- 7. コーチングにおける聞くことの目的について、3つの主要な目的を説明することができる
- 8. その目的を実現するために、それぞれどのような聞き方、どのような聞く視点が効果的かを知っている

チェックがつかなかった項目については特に、このマニュアルとオンラインクラスから積極的に学び、すべての項目にチェックがつく状態を目指してください。マニュアルの最後に、もう一度このアセスメントを実施します。

## 第1章 何のために「聞く」のか

この章では、何のために相手の話を聞くのか、また、聞くことで何がもたらされるのかについて見ていきます。

### 03-1-1

#### 話を聞いてもらえないと、人はどうなるのか

誰かと会話をしているシーンを振り返ってみてください。相手が話しているとき、聞き手のあなたは集中して話を聞いているように振る舞っているでしょう。しかし、実際には、無意識のうちに「次に、自分は何を話そうか」と考えているということはないでしょうか。

たとえば、部下が営業先から帰ってきて、上司に報告を始めたとしましょう。その際、上司が部下の言うことをさえぎって、「で、結局今日はいくら売れたの?」と聞いたらどうでしょうか。部下は、「自分の言うことは最後まで聞いてもらえない」「自分の話すことは大事に扱ってもらえない」と思うってしまうことでしょう。

話を聞いてもらえないということは、単に自分の発した言葉の意味するところが相手に伝わらないということだけにとどまらず、それを発している自分自身の意思も伝わっていないということです。言い方を換えれば、自分の存在そのものが否定されたかのような「感覚」を引き起こします。これが繰り返されると、人は、次のようなスパイラルに入ってしまうます。

「話を聞かれていないんだな」

↓

「自分の言っていることは重要と思われていないんだ」

↓

「自分はあまり大切な存在ではないらしい」

↓

「ここにいていいんだろうか」

↓

「ここにいない方がいいのかもしれない」

↓

孤立感 .....

結果、そこに「居場所」を感じるができなくなります。