

## 2 意思疎通の重要性

### Point



お互いを理解し、意思疎通が円滑になれば信頼関係ができ、仕事がしやすくなります。傾聴と主張のバランスを上手に取りながら、意思疎通の効果的な方法を身に付けてください。

### (1) 傾聴の重要性

傾聴とは、話し手の話す内容を深いレベルで理解して問題解決するために、話し手に適切に働きかけ、会話をより充実させることです。相手の立場に立って、相手の真意を聞き取ることが大切です。コミュニケーションの手段は、「話す」「聞く」「書く」「読む」ですが、これらの要素の中で、「聞く」ことに費やす時間は全体の45%を占めるといわれています。聞き方を工夫し良い聞き手になることで話し手を触発できれば、話し手も話しやすくなり、相互理解が進みます。

#### ◆「きく」の違い

- ・聞く…音・声を耳に受ける。耳に感じ取る。
- ・訊く…尋ねる。問いかける。
- ・聴く…身を入れて聞く。言葉だけでなく表情・態度・話し方などから相手の真意を汲み取る。

### (2) 傾聴の要素

傾聴は次の4段階で進みます。

#### ①相手の話を聞く

#### ②話の内容を解釈する

自分流の解釈にあてはめず、相手の立場を理解する。

#### ③話の内容を評価する

話は結論とその根拠や推論から成っている。根拠や推論に疑問点が少ない方が分かりやすいメッセージになる。

#### ④話の内容に対応する

話を聞き、解釈し、評価して、賛同・反論・態度保留などの形で対応する。