

コミュニカアップ講座 #01



# 聞いてるフリしてない？

～ 後輩が話しかけてこなくなった理由 ～



今日の学び：傾聴力



## ある日のオフィス



先輩（田中）

最近、後輩の鈴木くんが全然話しかけてこないんだよね...



先輩（田中）

いや、別に何も...俺、何かした？

同僚（山田）

えっ、前はよく相談してたじゃん。何かあった？





1週間前の出来事...



後輩（鈴木）

田中さん、ちょっと相談があるんですけど...



後輩（鈴木）

クライアントへの提案なんですけど、AプランかBプランで迷ってて...

先輩（田中）

うん、いいよ～（カタカタカタ...PCを見ながら）



先輩（田中）

あーはいはい。**A**でいいんじゃない？（まだPC見てる）





後輩（鈴木）

いや、実はAプランだと予算的に厳しくて、でもBプランだと...



後輩（鈴木）

...あ、はい。ありがとうございます。（話、最後まで聞いてくれなかったな...）



田中さんの問題点、わかりますか？

先輩（田中）

じゃあBで。大丈夫大丈夫、なんとかなるって！





先輩（田中）

え？ちゃんと聞いてたよ！アドバイスもしたし！



先輩（田中）

えーっと...Aプランか...Bプランか.....あれ？

同僚（山田）

田中さん...それ、「**聞いてるフリ**」になってない？



同僚（山田）

じゃあ聞くけど...**鈴木くん**は何に悩んでたの？



## ✕ 田中さんの問題点

### ✕ やってしまったこと

- PCを見ながら対応
- 話を最後まで聞かない
- すぐに解決策を提示
- 相手の表情を見ていない

### ✓ 鈴木くんが欲しかったもの

- 顔を見て話を聞いてほしい
- 最後まで状況を説明したい
- 一緒に考えてほしい
- 気持ちを理解してほしい



相談する人は「答え」より「聴いてもらうこと」を求めていることが多い！

## 💡 「傾聴」ってなに？

### 📖 傾聴（けいちょう）とは

相手の話に心から耳を傾け、言葉だけでなく感情や意図まで理解しようとする事。

「聞く」＝音が耳に入る（受動的）→「聴く」＝心を傾けて理解する（能動的）

1

#### 姿勢

相手に体を向ける

2

#### 反応

うなずき・相づち

3

#### 確認

言い換えて確認

✨ 田中さん、リベンジ！



後輩（鈴木）

田中さん、ちょっといいですか...



後輩（鈴木）

（あれ、なんか雰囲気違う...？） 新しい案件の進め方で悩んでて...

先輩（田中）

（PCから手を離して、椅子を向ける）  
うん、どうした？座って話そうか。







後輩（鈴木）

クライアントは早く進めたいって言ってるんですけど、チーム内ではもう少し調査した方がいいって意見もあって...



後輩（鈴木）

そうなんです！**わかってもらえて嬉しいです**。それで、自分としては...

先輩（田中）

うんうん。**どんなところが悩みどころ？**



先輩（田中）

なるほど...**スピードと品質のバランスで板挟みになってるんだね**。それは確かに悩むよね。



## ✨ 何が変わった？

### Before 🙄

- 作業しながら対応
  - 「Aでいいんじゃない？」
  - すぐ結論を出す
  - 相手の気持ち無視
- 「もう相談したくない...」

### After 😊

- 手を止めて向き合う
  - 「どんなところが悩み？」
  - 相手の言葉を言い換え
  - 気持ちに共感
- 「話を聞いてもらえた！」

## 今日の学び：傾聴力

「聴く」は最高の承認 – 答えを出すより、まず受け止める



手を止める  
相手に向き合う



言い換える  
「～ってこと？」



気持ちを拾う  
「それは悩むね」

## To Be Continued...

 次回予告

「なんで分かってくれないの？」～ 伝えたつもりが伝わってない問題 ～



後輩（鈴木）

あの...この前お伝えした件なんですけど...

先輩（田中）

え、そんなこと聞いてないけど？

