

コミュ力アップ講座 #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…



同僚（山田）

えっ、前はよく相談してたじゃん。何かあった？



先輩（田中）

いや、別に何も…俺、何かした？



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…



先輩（田中）

うん、いいよ～

(カタカタカタ…PCを見ながら)



後輩（鈴木）

あの、クライアントへの提案なんですけど、ちょっと迷ってて…



先輩 (田中)

あーはいはい、それね。Aプランでいいんじゃない？

(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…



先輩 (田中)

じゃあBで。大丈夫大丈夫、なんとかなるって！



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…)



同僚 (山田)

田中さん...それ、「聞いてるフリ」になってない？



先輩 (田中)

え？ちゃんと聞いてたよ！アドバイスもしたし！



同僚 (山田)

本当に？

じゃあ聞くけど...鈴木くんは何に悩んでたの？



先輩 (田中)

えーっと...提案の...Aプランか...Bプランか...

.....あれ？

✗ 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こと。

「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） ← こっち！

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…

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）

（あれ、なんか雰囲気違う…？）

本当に新しい案件が来たんだよ。



先輩（田中）

うんうん。どんなところが悩みどころ？



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…



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。



後輩（鈴木）

そうなんです！わかつてもらえて嬉しいです。
それで、自分としては…

✨ 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

「聞く」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いない問題～



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？

