

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...

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

相手の話に関心から耳を傾け、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）← 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...？）



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）

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。



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...

✨ 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？」
～ 伝えつ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？

