

第8回 第5の習慣 まず理解に徹し、そして理解される(1) 「まず理解に徹し」編

共感によるコミュニケーションの原則

 P.338
～P.342

(P.340) 私がこれまでに人間関係について学んだもっとも重要な原則を一言で言うなら、「まず理解に徹し、そして理解される」ということだ。この原則が効果的な人間関係におけるコミュニケーションの鍵なのである。

人格とコミュニケーション

(P.341)

実際にあなたと接して相手がどう感じるか、それがすべてである。あなたの人格は、絶えず周囲に放たれ、あなたがどのような人間であるかを伝えている。

(P.342) 私の独自性をあなたが深く理解し、心を動かされない限り、私があなたのアドバイスに心を動かされ、素直に受け止めて従うことはないだろう。だから、人と人とのコミュニケーションの習慣を本当の意味で身につけたいなら、テクニックだけではだめなのだ。相手が心を開き信頼してくれるような人格を土台にして、相手に共感して話を聞くスキルを積み上げていかなくてはならない。

Work 1

2人一組になり、下記の会話をやってみましょう。

1. P.339 4行目から始まる会話 (P.339 最終行「さあ、お母さんに話してもらんなさい」で終了) を母親役、子ども役に分かれて会話をします。
2. 上記をやったら役割を交代します。
3. 終了したら、二人で上記をやってみた感想についてシェアしあいましょう。

共感による傾聴

 P.343
～P.352

(P.343) 「まず理解に徹する」ためには大きなパラダイムシフトが必要である。私たちはたいていまず自分を理解してもらおうとする。ほとんどの人は、相手の話を聞くときも、理解しようとして聴いているわけではない。次に自分が何を話そうか考えながら聞いている。話しているか、話す準備をしているかのどちらかなのである。すべての物事を自分のパラダイムのフィルターに通し、自分のそれまでの経験、いわば自叙伝（自分の経験に照らし合わせ）を相手の経験に重ね合わせて理解したつもりになっている。

(P.344～) <聞くレベル>

- レベル1 相手を無視して話をまったく聞かない
- レベル2 聞くふりをする あいづちは打つが、話の中身はまったく耳に入っていない
- レベル3 選択的に聞く 話の部分部分だけを耳に入れる
- レベル4 注意して聞く
- レベル5 相手の身になって聞く 共感による傾聴

(P.345) 共感による傾聴とは、まず相手を理解しようと聞くことであり、相手の身になって聞くことである。相手を理解しよう、本当に理解したいという気持ちで聞くことである。パラダイムがまったく違うのだ。

(P.347) 人の動機になるのは、満たされていない欲求だけなのである。人間にとって肉体の生存の次に大きな欲求は、心理的な生存である。理解され、認められ、必要とされ、感謝されることである。共感して話を聴いているとき、あなたは相手に心理的な空気を送り込んでいる。心理的な生存のための欲求を満たしてあげることによって初めて、相手に影響を与え、問題の解決へと向かえるのである。

Work2

P.347～P.348に、まず理解に徹したことで商談が成立した不動産業者の事例があります。相手との相互依存の関係を築くために、「私はあなたのことを理解できていますか」と確認するWorkをやってみましょう。

1. まず、全員が「最近得た気づき、学び」について何を話すか考えます。30秒
2. 2人一組になり、話し手、聞き手を決めます。
3. 話し手は、2分間「最近得た気づき、学び」について話します。
4. 話が終了したら、聞き手は、相手が言ったことを「私は○○さんのお話を～と理解しましたが、理解できているでしょうか」と伝えます。1分間
5. 話し手は、聞き手にどれくらい理解してもらえたかを伝えます（9割とか）。2分間
6. 終了したら、役割を交代し、上記3.～5.を行います。

四つの自叙伝的反応

 P.353
～P.371-L.1

(P.353) 私たちはえてして、自分の過去の経験、いわば「自叙伝」を相手の話に重ね合わせてしまうため、人の話を聞く際に次の四つの反応をしがちになる。

- | | |
|-------|----------------------------|
| ・評価する | 同意するか反対するか |
| ・探る | 自分の視点から質問する |
| ・助言する | 自分の経験から助言する |
| ・解釈する | 自分の動機や行動を基にして相手の動機や行動を説明する |

(P.359) 相手と同じ視点に立って、相手が見ているのと同じ世界を見られるようになるには、人格を磨き、本当に理解したいという純粋な気持ちになり、相手との高い信頼残高、共感による傾聴のスキルを育てることが必要である。

共感による傾聴の全体を氷山にたとえるなら、スキルは海面に突き出た一角、いわば表に出る部分である。

(P.360～) <傾聴のスキルの四つの段階>

第一段階	相手の言葉そのまま繰り返す	例)「学校がいやなんだね」
第二段階	相手の言葉を自分の言葉に置き換える	例)「学校に行きたくないんだ」
第三段階	相手の気持ちを言葉にする	例)「なんだかイライラしているようだね」
第四段階	相手の言葉を自分の言葉と置き換えると同時に相手の気持ちも言葉にする	例)「学校に行きたくなくて、なんだかイライラしているようだね」

(P.369) 自分のもののとらえ方の限界を超え、他者と深いコミュニケーションをとって協力して問題を取り組み、Win-Winの解決策に到達するには、どうすればいいのだろうか。

第5の習慣がその答えである。それがWin-Winに至るプロセスの第一歩である。たとえ相手がWin-Winのパラダイムを持っていなくとも、むしろそのような相手であればこそ、こちらがまず相手を理解する努力をすることが大切なのである。

Work3

2人一組になり、下記の会話をやってみましょう。

1. P.355 後ろから6行目から始まる会話（P.357 1行目で終了）を父親役、息子役に分かれて会話をします。
2. 上記をやったら役割を交代します。
3. 終了したら、二人で上記をやってみた感想についてシェアしあいましょう。

Work4

1. Work 3 の父親はどのようなパラダイム（ものの見方、考え方）を持っていると思いますか？

自分の経験に基づいたものの見方をしている。

2. そのパラダイムは会話にどのような影響を与えていていると思いますか？

息子からしてみると批判されているように思え、コミュニケーションを阻害している

3. どんなパラダイムを持っていたら、息子が心を開き、父親は息子の力になれていたでしょうか？

息子の視点で世界をみたり、考え方へ寄り添う、息子憑依のパラダイム

4. パラダイムは会話にどのような影響を与えると思いますか？

より建設的で生産的な影響を与える

Work5

実際のあなたの事例で会話のワークをやってみましょう。

<会話に入る前の準備>

ストレスを抱えていること、最近イラッとしたことはどんなことですか。いくつかリストアップしてみましょう。思い浮かばない人は過去の事例で考えてみましょう。1分間

スタッフのシフト組み「休みが取れない、あっちのレストランは忙しいのに、こっちのレストランは暇なのに…」

1. 2人一組になり、話し手、聞き手を決めます。
2. 話し手は、上記の中からひとつ選んで「ストレスを抱えていること（イラッとする）」について2分間話します。聞き手は、「感情的にも知的にも相手を深く理解（共感による傾聴）しながらあいづちをうつ」ということを意識して聞きます。
3. 聞き手は、自分がどんな聞き方をしていたか振り返りましょう。どんなパラダイムで聞いていたでしょうか。話し手は、聞き手の聞き方に対する感想をまとめましょう。1分間
(聞き手も話し手も、話された内容ではなく「聞き方」について振り返ります)

聞き手（自分の聞き方に対する感想）	話し手（相手の聞き方に対する感想）
<p>できるだけ、相手の気持ちになって話を聞こうと聞いていた。あとはどんなふうに聞いたら話しやすいかなってかんがえた</p> <p>高橋さんがイラッとするってあるのかな？？と興味津々だったが、それはイラッとするよね！わかる～！と。</p>	<p>心を開いてお話ししているように感じられた</p>

4. 話し手は、聞き手の聞き方に対する感想を伝えます。1分間
5. 聞き手は、自分の「聞き方」についての感想を伝えます。1分間
6. 終了したら、役割を交代し、上記2. ~5.を行います。

自己宣誓

今回の実践会を通じて、特に私が取り組みたいこと
いまチームに起きている「イライラ」はそれぞれの「熱い想い」の源泉と置き換えて、そのパワーをまたポジティブな流れに整えるべく、専門家の力を借りてミーティングの機会を設ける。

【推奨実践項目】コヴィー博士も身につけるのが難しいと言われている（P.480）第5の習慣を実践するために、下記の実践をされることを推奨します。

- ・現在抱えている課題があれば、まず共感による傾聴を実践してみる
- ・1日1回、自叙伝的反応をせずに家族や誰かの話によく耳を傾けてみる