

連載 人を育てるコーチング



第2回 信頼関係をつくるには、 傾聴から!!

看護師さんや事務員さんたちとの「信頼」築けていますか?ただの事務的な仕事の関わりだけ…の間柄であれば、「信頼」までは必要ないかもしれません。しかし、コミュニケーションをとおして人をサポートする立場になるなら、「信頼してもらうこと」は絶対に必要な条件となります。

ここでいう信頼とは、『心を開いてもらい、本音を話してもらうこと』今の状況、考えていること、感じていること、行き詰っていることや、頑張っていること…。心の内側にある本当の気持ちを話してもらえることで、初めて、その人にあった適切なサポートが可能となります。信頼してもらい、心を開いて話してもらうためにもっとも効果的な方法が、コーチングの「傾聴のスキル」です。



傾聴のスキル

傾聴は、その名のとおり、「耳を傾けて話を聴く」こと。相手の話、その奥にある、考え方・感じていること・その人の声を聴くことです。傾聴すること、本当に聴くことによって、相手の中に、ありのままの自分を受け止めてもらえる安心感や信頼、私を理解してくれるこの人にならもっと話したい、という欲求が生まれます。ここでは、コーチングに必要な5つの傾聴(聴き方)をお伝えします。

1. 聴いているということを表現する	表情、態度、口調や相槌等で、あなたの話を聴いていますよ、ということを表現する
2. 相手に興味・関心を持つ	相手が話したいことを聴く。どんな考え?どんな気持ち?など、相手自身に関心を向ける
3. 意識して聴き役になる	自分の考えや意見を伝えることは後回し&最小限にこちらは聴き役。相手に多く話してもらう
4. 否定をしない	何を言われても、一度「うんうん」「そうなんだ」と受け止める。人はいろんな考え方、価値観があるのだということを受け入れる
5. 相手の立場になって理解しようとする	「自分だったらそう思わない」「自分はそう考えない」という自己の考えを脇に置いて、この人はこうなんだ、と相手の立場になって理解しよう心がける

傾聴上手になるには?

傾聴は、何度も練習することによって、確実に上達します。家族や友達、看護師さんや事務員さん、患者さん…いろいろな人と話をする時に、まずはこのようなところに気をつけて話を聴くところからスタートしましょう。これらができるようになるだけでも、かなり相手の信頼度がアップします。

たとえ興味のない話でも、その時だけは関心をもって、真剣に聴く。

よし!できるだけ聴き役になってみよう!と意識して、数分聴く側にまわってみる。

話を聴くときは、できるだけ同じ目線に。アイコンタクトも。

「うんうん」「へえ」「そうなんだ」「おもしろいね!」「それはよかった」等、積極的に相槌をうつ。

途中で話をとらずに、最後まで聴く。

身体や顔を相手に向ける。(話しかけてきたのに、何か作業をしながらの生返事…だと、どんな人もいい気持ちはしません)

「札幌でコーチングを学ぶ」マイコーチングオフィス

代表 中村 舞

北海道で、コーチングやコミュニケーションの研修、指導をおこなう。【部下指導のコーチング】
【職場の人間関係コミュニケーション】
【人に好かれる会話術】等。

〒060-0007 札幌市中央区北7条西11丁目3-1 ラ・セーンズ103
TEL 011-522-8664 FAX 090-7652-2554
URL <http://www.maicoach.com/> (コーチング 札幌 で検索)
E-Mail maicoach@ybb.ne.jp

北海道医師協同組合主催 セミナー

本ページ(P14-15)連載コラム
セミナーを開催致します!

日時

平成25年9月7日[土]

場所

旭川市

詳細につきましては、同封のチラシを
(お知らせ)でもご確認可能です。