

連載 人を育てるコーチング



第3回 聴き役に なる

前号では、信頼関係をつくることの大切さと、そのためには、まず傾聴することが必要であることをお話ししました。

では、具体的に、どのような場面で傾聴をおこなう必要があるのでしょうか？
今日は、2つの場面をご紹介します。

ハウレンソウ(報告・連絡・相談)

相手が、何かを報告・連絡・相談してきた時には、「**まず聴き役!**」と意識して、聴く側にまわって下さい。ここでいう聴き役とは、「しっかりと相手の話を最後まで聴く役」のこと。相手が報告したいこと、相談したいことなどを、「うんうん、そうか、うん、なるほど、そうなんだね」と、相槌を打ちながら最後まで聴ける人のことです。実は…やってみると、意外と難しいものです。

- 部下「今、〇〇について勉強しているんですけど…」
- 上司「あら、いいことじゃない。あれはねー、ここここが大変で……(と話が続く)」
- 部下「そうなんですか…(自分の話ができない…)」

- 部下「新人の指導の仕方で悩んでいて…」
- 上司「ああ、誰でも初めての指導では悩むものだよ。自分さ、昔大学の時に、こういう後輩がいてさ、その時に…」
- 部下「はあ…(私は悩んでいるのに、私のつらさをわかってくれない)」



私たちは良かれと思って、相手の話を最後まで聞く前に、自分の経験談やアドバイス等、自分の話をはじめてしまいます。そうすると、**相手は伝えたいこと、わかっ**

てほしいことを話す機会がなくなります。
「まずは、聴き役!」これを合言葉に、自分の意見やアドバイスは脇によけて、「うんうん、それで?そうか…〇〇なんだね」と、話を聴いてあげましょう。こちらが聴き役になれば、相手は驚くほどいろんなことを話してくれるようになりますよ。

声かけ

とはいえ、上の立場の人に何でも相談・報告できるかという、「相談する時間がない」「怒られそう」「忙しそうだから声をかけづらい」…などの理由で苦手だと感じる人もいます。

そんな時、こちらから声をかけることが、相手との距離を縮め、本音を聴きだすいい機会になります。

- おはよう。今日の調子、どう?
- さっきはありがとう。助かったよ
- 昨日の件、どうなった?
- 最近、仕事はどう?

声かけをきっかけとして、相手が話しやすい「場」を、サポートする側が作りましょう。そして、「聴き役」となって、話を引き出していきましょう。



「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・セトーンズ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