



## よい聞き手になるには

- ・ **気を散らさないこと。**相手の目を見て、携帯電話はしまいましょう
- ・ **落ち着こう。**私たちの脳は話すより4倍も速く考えることができます。対話の間に頭の中で足りない点を補ったり、返答を考えたりして先回りするのは簡単です。でもこの衝動は抑えてください。今、実際に相手が話していることに集中しましょう。
- ・ **さえぎらないで。**時間をかけて、話を全部聴きましょう。
- ・ **心を開いたままで。**相手の悩みはもうわかっていると決めつけしないで。びっくりするような話が聴けますよ。
- ・ **誘導しない。**“……と思いませんか？”というような誘導質問をしないこと。
- ・ **共感しよう。**誰でもときには憂さ晴らしが必要です。邪魔してはいけません。今やるべきことは、相手が言いたいことを聴くことであって、判断することではありません。
- ・ **聴く姿勢を示して。**相手に反応し、追加の質問をして、理解したことを反復しましょう。もしわからなければ、質問すること。
- ・ **共通点を探す。**すべてのことについて、同意する必要はありません。しかし、賛成できる点を探し、同意できない点は認め合しましょう。
- ・ **なにかを売り込もうと思わなくても大丈夫。**オーガナイザーは営業担当者ではありません。相手の考え方を知り、一緒に新しい何かを生みだしたいと真剣に願っているのです。