

経営のヒント149 共感的に聴く

批判的聞き方と共感的聞き方

最近、勉強会や研修の中で積極的に、竹内上人の著書「企業再構築の仕掛け」をテキストに読み合わせをしております。

それは何故か？ ……今のこの激動の乱世時代に必要なことは変革です。

自分自身の意識、心の変革が必要なのです。パラダイムシフトです。

ではどうやって？ …それは価値観を変えること。

つまり根本的な哲学思想まで学ぶことが必要だと痛感しております。

この著書「企業再構築の仕掛け」の35pに「批判的な聞き方・共感的な聞き方」という項目があります。

そこにこんなことが書いてあります。(36p 一部抜粋)

私達が相手の話を聞くと、批判的に聞いているか、共感的に聴いているのかどちらかです。

それ以外は、聞いている振りをしていただけです。

批判的な聞き方では、自分の価値観、自分の立場、自分の気持ちが前提として確立していて、それに対する懐疑がまだ生まれてはいません。

つまり「自分の価値観で理解できるところだけは理解するが、自分の価値観で理解できない話や気に入らない話を受け入れる気はない」と最初から先入観を持ち、結果として相手の話を聞く態度が批判的な聞き方になります。

これは敵に対する聞き方であり、味方に対する聞き方ではありません。

相手の欠点を最初から見つけようという聞き方が、批判的な聞き方です。

つまり相手の欠点を探す目的で相手の話を聞いているだけなのです。

それに対し、共感的な聞き方とは、まず素直に聴く態度になります。

相手の立場になり、相手の心になり、相手の思いを自分の思いと重ね、相手の話を聴く聞き方です。

つまり相手の価値観で相手の話を聴く聞き方、それが共感的な聞き方なのです。

ただし、注意しなければならない点があります。(39p)

それは、共感的に聴くということは、相手の言い分をすべて認めたり相手の言いなりになったりすることではありません。

共感的とは、自らの固定観念と先入観を捨てることなのです。

良いものは良い、悪いものは悪い。それをはっきりとさせるために必要な条件が、この相手に対する絶対的な共感の心なのです。

相手の立場、心、想いになり相手の価値観で話を聴くという決意していると、相手が本当に一生懸命ついてきてくれる人になっていきます。

自分の価値観が変わるから、自分を見る相手の目が変わるのです。

この鉄則なくして相手は変わりません。

<経営のヒント>

素直」の反対は、疑うです。

批判的に聞いているとその本質が永遠に分かりません。

成長は素直さに比例する！」という言葉もあります。

懸命に聴く」は運命を左右する。

聴くときの基本姿勢

適度にうなづく 適度に相槌を打つ 顔を輝かす 話し手を優しく正視する