

今回は、「よくある社員の間違い行動」という小冊子からです。

## 反応がなく、人の話を聞いているかいないのか、わからない

旅先で道がわからなくなって、通りすがりの人に「〇〇に行くにはどう行ったらいいですか？」と聞いてしまう経験は、誰にでもあるだろうと思う。その時に、感じ良く対応してくれる人が多いものだが、時として無表情で淡々と対応する人もいる。あなたは、どちらの人に好意を感じるだろうか？無論、前者の感じ良く対応してくれる人のはずである。人の話しを感じ良く聞くことは、仕事に限らず良好な人間関係の基本である。にもかかわらず、上司から指示を受けたり、会議に出席していたり、他部門の人と打ち合わせしている時に、反応がなく、話を聞いているか？いないのか？わからない人が時々いる。あなたはどうか？上司から、先輩から、同僚から、お客様から、そんな指摘を受けたことはないだろうか？筆者は仕事の関係上、いろいろなセミナーでお話したり会議に参加したりするが、特に若い年代のみなさんにその傾向が強い気がする。もちろん、若い年代でも非常に好印象な人もたくさんいるのだが…。セミナーで、みなさんに向かってお話ししている。メモを取らない、反応がない、うなずきがない、表情ものっぺりしている。今日の私の話しはつまらないのか？と心配になる。しかし、セミナーが終了して、みなさんにレポートやアンケートに記入していただく段になる。その内容を見てびっくり！「なんだ、すごく良く聞いてくれているじゃない！大事なポイントもちゃんとつかまえてくれている！」と思うことがしょっちゅうある。私は、こういうことは非常にもったいないことだと思う。とはいえ、どうしたらいいのか？方法がわからない人もいると思う。そこで何点かコツを述べてみたい。

**1 点目は、話している人の目を見ること。2 点目は、ポイント・ポイントでうなずくこと。3 点目は、表情を豊かにすることである。**なるほどと思ったら、なるほどという表情。おもしろかったら、場の雰囲気もあるが笑うこと。クスぐらいに抑えておいた方が無難な場合もある。**4 点目は、わからないことや不安なことは質問すること。**そして、最後 **5 点目は、メモを取ることである。**ちょっとしたことで、あなたの印象は大きく変わる。印象の良い周りには、人がたくさん集まる。その方が、今まで以上に楽しく仕事ができるはずである。

人の話しを感じ良く聞くことは、何の基本と言っていますか？

( )

話を聞いているか？いないか？わかりづらいのは、誰ですか？

( )

話を聞く上での 5 つもポイントは、何ですか？

1 点目 ( )

2 点目 ( )

3 点目 ( )

4 点目 ( )

5 点目 ( )