

# 会社の雰囲気<sup>27</sup>を1W<sup>27</sup>明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐々

## 会話を深める“聞き返し”テクニック

最近、コンサルティング営業、カウンセリング、プレゼンテーションといったロープレを顧問先で行なう機会が増えています。そこでよくみられるケースがあります。それは、相手の質問の意図を“ぼんやり”と受け止めたまま、答えてしまうパターンです。

彼らにそのことを聞くと「質問を聞き返すのは失礼かも・・・」という躊躇が、質問を聞き返すことの障害になっているようでした。仮に聞き返すとしたらどう聞くか？ を聞いてみると「もう一度よろしいでしょうか？」という答えが返ってきました。

私は「自信を持って聞き返す方法を知らないだけだな」と思いました。

「もう一度よろしいでしょうか」は、雑音で本当によく聞き取れなかったらならいざ知らず、そうでなければ「あなた、私の話を真剣に聞いていたのか？」と相手の怒りを買うかもしれません。しかし、“ぼんやり”解釈には“ぼんやり”回答しかできないので、論外です。

では、相手に失礼のないように、かつ質問の意図を把握するために、どうしたらいいか？ それは、相手の質問に対して、自分なりに「こう受け止めた」という解釈があれば、

「\*\*\*\*（相手の質問内容）\*\*\*ということですが、……………（自分の会社）……………  
という意味でよろしかったでしょうか？」

あるいは、自分なりの解釈がない場合は、

「\*\*\*\*（相手の質問内容）\*\*\*ということですが、もう少し詳しくお聞かせ  
いただいてもよいでしょうか？」

と聞き返せば、相手が気分を害することもなく質問の意図を答えやすくなります。

これは、単純なテクニックの問題です。

しかし、このテクニックを知らないために、心のブレーキがかかり、質問を聞き返すことができなければ、ミス・コミュニケーションとなるでしょう。

そして、これは実は相手にとってもメリットとなることがあります。

なぜなら質問している側も自分の意図を上手に表現できずに質問していることが多々あるからです。そんな時は、聞き返してもらったことで、**自分が何を意図しているのか整理でき、自分自身の問題が、ようやく分かる**こともあります。それで、かえって喜ばれたということも私は何度もあります。

聞き方さえ間違えなければ、“聞き返す”ことは、**両者が理解を深める質の高いコミュニケーション**となります。

面接で…、上司との個別面談で…、営業先で…、カスタマーサービスの窓口で…、患者さんへのカウンセリングで…。この「聞き返す」テクニックを使って、コミュニケーションの質を1ステップ、上げてみてはいかがでしょうか。