

情報収集のトレーニング（その1）

分からないことは訊こう

あなたは人とお話ししているとき、分からない言葉や込み入ったお話で関係や要点がつかめなかったという経験はありませんか。それをスルーしたまま聴いているとお話し全体が分からなくなってしまいます。頷いたり相手の言葉を繰り返したりしていれば多くの場合、相手はどんどんお話ししてくれますが、聴いている人が分からないのでは傾聴になりません。結局、どこかで「ああ、やっぱり分かってもえなかったのかあ」とがっかりされて信頼を得ることはできません。

そうは言っても、何度も訊き返したり、あからさまにわからないという態度を取ることもできないでしょう。ここではお話しを聴いていて分からないことが出てきたときの対処法をトレーニングしましょう。

<トレーニングの狙い>

このトレーニングは、相手の話しを分かり易く聴く方法と、分からないことを訊くタイミングを身に着けることを狙いとします。

1. メモを取る

分かり難いお話かなと感じたらメモを取りましょう

① 相手にメモを取る了解をもらう

「私の不勉強で馴染みがなくて申し訳ありませんが、メモを取らせていただいてもよろしいですか？」等

② 全文の記録はできないでしょうから、分からない言葉、キーワードを主に名詞+動詞でメモ箇条書き風に並べて書く

③ 分からない用語は、できるだけその場で訊いてメモ

2. 内容の整理

込み入ったお話は一段落したところで次の順で整理しましょう

① 相手が言いたいこと（課題等）を確認

② 時系列を確認して整理

③ 因果関係（原因と結果）を確認して整理

④ 関係性（人の所属、人間関係等）を確認して整理

3. 詰問調にならないように気をつけながら分からないことを確認しましょう

① 自分なりに要約した内容を相手に話して確認してもらう

② 辻褄が合わない、話に飛躍があるなど分からないことは、要約の中で訊く

情報収集のトレーニング（その2）

教えてもらうテクニック

状況認識における情報収集は、相手の現状についての情報だけではありません。他人はあなたとは違う人生を歩んできたのです。ですからあなたの知らないことをたくさん知っています。たとえ、家族で同じ時間を過ごしていても、その日の職場や学校で経験した出来事によって、違った受け止め方をしますし、違ったポイントに着目しています。

<トレーニングの狙い>

このトレーニングは、あなたが知らないことだけではなく、分かっていると思っていることも含めて他人の知見、見解を教えてもらうコツをつかむことを狙いとします。

1. 初めてのこと

あなたの関心度が問われますので、まずは分からないことは訊こう、メモなどを取って後からも調べてみようという態度が相手に教えてあげようという気持ちを起こさせます

1. 1. 全く知見がないことが話題に上がったとき

どんなときに何をどんな風にするものなのか、良い点は何か、知る手掛かりは何か等を教えてもらいましょう

1. 2. 興味関心はあったがそれに従事する人と話すのが初めて

興味関心があることは、インターネット、入門書、文献などで普段から情報収集するようにしておきましょう
その上で、なぜ自分が興味関心があるのかをお話しし、確認したいこと、知りたいことを教えてもらいましょう

2. 意見交換したいこと

あなたの見解や解釈の押し付けにならないように気をつけましょう

2. 1. 知らない態度で聴く

あなたにも知見があって言いたいことがあると思いますが、相手の見解を聴こうという場合には「どうして、そうなるのですか?」、「その方法のポイントは何ですか?」など知らない態度で訊くと、相手の着目点が何か、同じ事でもどのように解釈（原理や根拠）しているのか等が語られるでしょう

2. 2. 意見を求める

あなたの見解や解釈を話すときには、相手に理解してもらおうと思わずに、相手の意見を求めるように話しましょう
相手から、同意、同調、質問、反論などが得られるでしょう。