

「共感ファースト」の姿勢とは

まるで幽体離脱をして
相手に憑依するようなイメージで聴く



「コミュニケーションの鍵は
共感ファースト」

この本のなかで、なにかひとつだけ覚えてもらおうとしたら、「共感ファースト」をおすすめします。

家庭編で「子どもの関心に関心をもとう」とお伝えしました（46ページ）。相手の関心に関心がある人は、「相手の目で見、相手の耳で聴き、相手の心で感じて」います。一方、自分にしか関心がない人は、「自分の目で見、自分の耳で聞き、自分の心で感じて」います。相手が子どもでも妻でも、部下でもお客様でも、話を聞いているふりはしていても、「次はこう言ってみよう」「そんな話、興味ないよ」と、頭の中では自分のことばかり考えています。そうすると上の空がバレて、「わたしの話、ちゃんと聴いてる？」と言われます。こういう経験、ありますよね。わたしもかつて、ヨメから何万回と言われました。

共感ファーストとは、あたかも幽体離脱して相手に憑依（ひょうい）するようなイメージで話を聴くことです。それくらい気持ちで、相手が伝えたいことを感じてみましょう。次になにを言おうかなんてことは、あとで考えればいいんです。はしよらずに丁寧に、まずは共感ファースト。それだけで相手は、深く理解してくれたと感ずるでしょう。