

金融マンは対話で世界を変える



熱金

熱い金融マン協会

第16回

ZOOMオンライン

# 対話研究会

2022年6月15日（水）19:30～21:30

課題図書

「プロカウンセラーの聞く技術」

東山 紘久 著

【参加申込】 <https://taiwaken16.peatix.com>



**熱金**  
熱い金融マン協会

事務局：金融経営研究所  
madoguchi@kinken.biz

参加費 無料

- ①本研究会はボランティアで運営しています。
- ②運営へのご協力をお願いします。



**阿川佐和子さん推薦**

この本を読むと、  
自分が今までどれほど  
人の話を聞いていなかったか  
に気がついて、  
思わず吹き出してしまう。

# 勉強会の目的と運営

- ①目的：対話の理論とノウハウを吸収する。  
（金融機関内部、金融機関と顧客、金融機関と当局との対話のあり方？）
- ②**読書会**：課題図書の要旨説明（持ち回り）と対話。
- ③日程：**毎月第3水曜日**の19：30～（ZOOMオンライン）
- ④参加条件：**課題図書に事前に目を通してくる**。運営に協力。
- ⑤運営方法：参加無料。**全員ボランティア**。FBで毎回記録を作る。
- ⑥要旨説明者：毎回最後に、次回課題本の要旨説明者等を決めます

## 事務連絡

- ①お名前は、ご本人と分るもので。
- ②発言する時以外はミュートで。
- ③質問・感想は積極的にチャットに。
- ④記録への協力をお願い
  - ・研究会終了時にご自身の感想等をFB記録ページに。
- ⑤録画します（全体のみ。個別対話は録画しません）。
- ⑥本日の資料は、熱い金融マン協会HPに掲載済です

# 本日のアジェンダ

- ①本研究会についての説明（山口）
- ②「プロカウンセラーの聞く技術」要旨（山口）
- ③問いと対話
- ④次回課題図書等事務連絡

# はじめに

- ①人間関係は相互理解から成り立っている
- ②聞くことは理解すること
- ③聞くことによって、人間関係は作られる

でも、**聞くことは時に苦行**かもしれない  
(いつもぶっつけ本番でスピーチのような練習はできない)

苦行

# 章立て

1 聞き上手は **話さない**

2 真剣に聞けるのは、一時間以内

3 相づちを打つ

4 相づちの種類は豊かに

5 相づちはタイミング

6 避雷針になる (ぐち①)

7 昔の主婦は聞き上手 (ぐち②)

8 自分のことは **話さない**

9 他人のことはできない (批判・助言しない)

10 聞かれたこと ~~も~~か (も) **話さない**

11 質問には二種類ある (答えられない質問に答えない)

12 情報以外の助言は無効 (助言しない)

13 相手の話に興味をもつ

14 教えるより教えてもらう態度で

15 素直に聞くのが極意

16 聞き上手には上下関係なし (上下関係①)

17 寡黙と「いま・ここ」の感覚

18 嘘はつかない、飾らない (オープンさ)

19 相手の話は相手のこと (共感と分離①)

20 評論家にならない (弱い部分への理解)

21 共感とは芝居上手 (共感と分離②)

22 LISTENせよ、ASKするな (上下関係②)

23 話し手の波に乗る (反論しない)

24 言い訳しない

25 説明しない

26 話には小道具がいる (道具①)

27 お茶室は最高の場 (道具②)

28 したくない話ほど前置きが長い

29 聞きだそうとしない

30 秘密の話には羽がある

31 沈黙と間の効用

# 聞き上手は話さない

1、2

## ①聞くこと

- ・ほとんどの人は、聞くより話をするほうが好き
- ・聞くより話すほうが心理的に楽（聞き手は話し手の何倍もつかれる）
- ・人の話を聞くのは、音楽やラジオを聞くのと違って、相手の気持ちを理解しなければならぬという負担がかかる

（消化できない話や納得できない話を聞かされると、聞いた人が苦しむ）

（母親から祖母や父親のぐちを聞かされ続けた子供には心理的的症状がでる）

苦行

## ②話さないこと

- ・相づち以外はしゃべらない
- ・しゃべりたい気持ちを空にする

必要な訓練



- ①相手の気持ちを負担に感じないで聞く
- ②こちらから話したくない

# 相づち

3、4、5

- ①**肯定的**であることが大切
- ②自分と関係してくるとなかなか冷静にはなれない。しかし、プロのカウンセラーは、**相手から直接非難されるような言葉を発せられても、「そうだね」と相づちが打てる** **苦行**
- ③相づちを**ひんぱん**に使う
- ④相づちの**種類を豊かに**
- ⑤**相手の言葉をそのまま使う繰り返し**
- ⑥「わかる」は使わない→**人間の心は究極的には分からない**と考える  
(わからないと思って聞く人が、相手から自分を理解してもらえたと思われる)
- ⑦**相手の話すリズム**をつかみ、それに**合わせて**相づちを打つ
- ⑧会話の流れにさからわない相づち→話を深めるモードになる

# ぐち

- ①ぐちの大部分は悪口
- ②悪口を言うからこそ、われわれは悪くはならないですむ（精神の浄化作用）
  
- ③ぐちを自分の心の中に入れない
- ④ぐちの対象になっている人をかばわない
- ⑤親身になって聞いてあげる

苦行

## 相手の話に興味を持つ

- ①いきなり「日本人は本当にバカですね」と言われた時  
→話の**内容よりも、相手**がどうしてそのように思うのか、どうして世界をそのようにみるのか、興味を持つ。興味のない話こそ、相手を理解するチャンス  
→プロのカウンセラーは仮説が5～10浮かぶ

### <教えてもらう態度で>

- ②心因性の病気の場合、心で感じている症状が本当の症状（本人がおかしいと思えば、それはおかしい）←「その人の心はその人にしかわからない」  
③人間の評価は行った人の先入観となるだけで役には立たない。評価者と当人の人間関係の対等性が失われるだけ  
④人間は否定されると心を開かない

### <（相手に）素直に聞く>

- ⑤相手のことは相手の思いのままに聞き、自分の思いは胸にしまっておく  
⑥自分の感情が話し手のそれに混合すると、素直に聞けない

# 相手の話は相手のこと（共感と分離）

- ①相手の気持ちや心に対する理解力が問われる
- ②いやだと言いながら付き合いをしなければならない気持ち、それによってたまるストレスをせめてパートナーにはわかってほしいという気持ちを理解する
- ③相手の気持ちになって、しかも相手と自分を混同しない

苦行

## <評論家にならない>

- ④聞き手の自我関与度（自分の気持ちがあることにどれくらい関わらせているかの程度）が低いと話し手の話す気持ちが萎える
- ⑤正しいことばかり言う人はどこか信用できない
- ⑥人間の弱い部分、影の部分に対しても理解する

## <共感と芝居>

- ⑦共感とは相手を感じているように感じる事
- ⑧慰めの言葉は、相手の気持ちに対する共感性が欠如しているから言える
- ⑨聞き手と話し手の交流世界は芝居の舞台のような心の交流世界（現実世界ではない）→話を聞いているときは舞台上のことだと考えればいい

## 自分のことは話さない（話さない1）

- ①相手の話す時間を奪わない  
（聞いてい入る時間は長く、話している時間は短く感じる）
- ②自分の経験談を話すことに効果はない
- ③自慢話を聞く→人間関係をよくする　自慢話をする→人間関係を悪くする
- ④「何も言ってくれないのですか」と言われたら、関与が足りない。自分のことや一般論を話しても、うまくいかない

### <他人のことはできない>

- ⑤人は、他人のことに口出ししたくなる
- ⑥当人がしようとしているのに、違うやり方を教えることは成長のさまたげ
- ⑦上司や教師の不安が大きいほど、部下や生徒に口やかましく干渉しがち
- ⑧心のケアの最良のもの = （批判、助言ではなく、）ただひたすらに聞く
- ⑨聞いてほしいサインは、相手から示される
- ⑩相手のタイミングで聞いてあげることが、相手に対してできる最大のことに

## 聞かれたことも話さない（話さない2）

10、11、12

- ①話し手からの質問は話し手自身に関連すること（人は自分の聞いてほしい話を相手に質問する）→答えなくていい。ちょっと間をおく。相手がしたのと同じ質問をする
- ②聞き役の放棄＝聞き手が話の内容にひっかかり、感情的になるとき

### < 質問には二種類ある >

- ③質問には、「聞かれた本人が考えなければ答えがでないもの」がある
- ④答えられない質問に対しても、われわれはすぐに答えようとしがち。勝手な判断で質問に答えてはいけない
- ⑤納得する答えは一人ずつ異なる。その人が納得した答えがその人なりの正答
- ⑥正解が分からない質問＝「むずかしい」「わからない」でも正解

### < 情報以外の助言は無効 >

- ⑦効果がない助言＝陳腐な標語。助言する方が安心のために言っている。
- ⑧警戒対象に具体性のない警告には効果がない
- ⑨自分の体験を話す助言が意味をもつことはない。話し手が自分自身で人生の知恵を見出すことを促進する以外に有効な方法がない

# 寡黙である（話さない3）

17、23、24、25

- ①他人には現実と事実は見せるだけでいい。
- ②こちらが多弁になると相手のことがわからない。
- ③聞き上手はゆっくりしゃべる

## <話し手の波に乗る>

- ③反論しない。
- ④逆説の接続詞（「でも」、「しかし」、「けれど」）を使わない
- ⑤人は自分の行動の理由がわからないことがある→カウンセラーは一緒になってその理由を考えていく

## <言い訳しない>

- ⑦自分に向けられたぐちは聞きにくい（聞き手の言い分があるから）
- ⑧言い訳をしないほうが賢明（自己弁護や言い訳をしない人が尊敬される）
- ⑨相手に迷惑をかけた場合は、言い訳はまったく通じない

## <説明しない>

- ①説明が長い人ほど聞く態度が見られない
- ②頭（思考）で理解していても、感情が拒否する行動はとることができない

- ①上司と部下では上司の方が多く話す。人は目下の人のお話を聞くのが下手
- ②名リーダーは聞き上手

## <LISTENせよ、ASKするな>

- ③話し手の意図にそって聞く > 聞き手の意図にそって聞く (質問)
- ④話し手は聞き手との対等感が感じられたときから、話しは始める

## 嘘はつかない、飾らない (オープンさ)

- ①オープン = 相手に偏見を持たず素直に受け入れる
- ②自分を飾らない (オープン) → 人に安心感を与える (自分の欠点を素直に認められる人は、こちらの欠点も認めてくれる信頼感が生まれる)
- ③自分の欠点や失敗談は、より大きい欠点、失敗をかくすためであることが多く、実は防衛的

## 話には小道具がいる

- ①部屋の違い一つで、話の内容が影響を受ける
- ②自然の音、やわらかい日ざし、BGM、火、土と水、ペット、自分の愛用品

### <お茶室は最高の場>

- ③お茶、お花、もてなしの心
- ④枠と作法がある方が人間は自由になれる

# したくない話を無理に聞きださない

- ①したくない話ほど前置きが長い→前置きを十分させる
- ②横道に入るような応答はしない
- ③無意識に抑圧していることを強引に白日にさらしては話し手の心が傷つく

## <聞きだそうとしない>

- ④事実かどうかを確認する必要はない。事実に基づく罰で行動は矯正できない。
- ⑤良心は愛される体験から生まれる。愛する人を喜ばせる、悲しませたくないという気持ちから社会的良心は育つ
- ⑥話したくない話...前置きが長い、話が飛ぶ、筋が微妙にズレる、矛盾する

## <秘密の話>

- ⑦秘密は言えないこと自体が重要
- ⑧抑圧した秘密は、うまく開かれると成長に結びつく
- ⑨内容がオープンになれば解決の方向がみえると同時に破壊の方向もみえる

## <沈黙と間>

- ⑩沈黙や間は会話が途切れているのではない。心の中の会話がずっと続いている

# この本が「問う」ことに否定的 なのはなぜだと思いますか？



「問い」に焦点を当てた  
対話の本もありました

**本書の疑問・感想を教えてください。**

相手の話を聞くのが苦しかった  
のはどんな時ですか？

**あなたの心に残る「聞いてもらった経験」？**

脳  
を  
ジ  
ャ  
ッ  
ク  
す  
る



コルダ代表・編集者

佐渡島庸平



感  
情  
は  
、  
す  
ぐ  
に

羽賀翔一 画



予防医学研究者

石川善樹



怒り、悲しみ、罪悪感……

感情を細かく認知することで  
アウトプットの質が上がる!

『宇宙兄弟』『ドラゴン桜』を仕掛けたメガヒット編集者と

予防医学研究者・マンガ家による、自分を知るための感情のトリセツ

# 第17回

ZOOMオンライン

# 対話研究会

2022年7月20日（水）19:30～21:30

課題図書

## 「感情は、すぐに脳をジャックする」

著者 佐渡島庸平、石川善樹、画 羽賀翔一

【参加申込】 <https://taiwaken17.peatix.com>



事務局：金融経営研究所  
madoguchi@kinken.biz

**熱金**  
熱い金融マン協会

参加費 無料

- ①本研究会はボランティアで運営しています。
- ②運営へのご協力をお願いします。

# JPBVリーダーシッププログラム体験会

ZOOMオンライン

2022年 **7**月**30**日（土） 10:00～12:00

変革の実践者との対話

自己変革と共創のスキル

価値を大切にする金融

JPBV  
THE JAPANESE PRACTITIONERS  
FOR BANKING ON VALUES

後援：金融庁

【参加申込】 下記Peatixから

<https://jpbvlp220730.peatix.com>

第15回  
ZOOMオンライン

# 熱い金融マンセミナー

## ソーシャルビジネスと金融をつなぐ



熱い金融マン講演者

めぐる代表  
木村真樹 氏



事務局：金融経営研究所  
madoguchi@kinen.biz

2022年  
8月3日 (水)  
19:30~21:30

【参加申込】 下記Peatixから  
<https://atsukin15.peatix.com>