

社会人基礎力

#9-1 傾聴力

～聞く力と傾聴力との違い

傾聴力とは何か

傾聴力とは、相手の意見を**丁寧**に聴く力のことをいいます

「聞く力」と「傾聴力」の違い

「聞く力」は、相手の言っていることを
正確に理解する力

「傾聴力」は、「聞く力」 + 「感情」を理解
する力

問1：

傾聴力とは、相手の言いたいことを丁寧に聴く力のことを言います。

言い換えれば、

- ・相手の言いたいことを正確に引き出すとともに、
- ・感情を理解すること

と言えます。

次の行動のうち、傾聴するために間違っている行動はどれでしょう。

回答：

- ① () まずは、相手を受け入れる姿勢を示すことが必要である。
したがって、アイコンタクトをしっかりとって聴くことが大切である。
- ② () 仮に相手が間違っただけを言っていると思っても、大きくうなずきながら、最後まで聴くようにする。
- ③ () 相手が、間違っただけを言っていると判断した場合には、
なぜ間違っているかを話の途中でも、言って聞かせるべきである。
- ④ () 「なるほど」「そうかあ」などの言葉を使い、まずは共感を示すべきである。

問2：

今までを振り返って、あなたが困ったことや悩みを抱えたとき、相談できた人がいたらその人のことを思い浮かべてください。

その人は、あなたが相談したとき、どのような姿勢や態度で接してくれましたか。

次回は、

傾聴の進め方とポイントについて
考えて参りましょう