

社会人基礎力

#9-2 傾聴力

～傾聴の進め方とポイント

問：

いつも元気な後輩のS君が、あなたのデスクに来て、『ちょっと、相談があるんですが…』と、深刻そうな顔をして、話しかけて来ました。

あなたは、1時間後に控えている会議で発表する意見書をまとめているところです。そのことは、S君も承知しているはずです。

あなたは、どのような対応をしますか。

- ① () 会議終了後では、ダメなのかと尋ね、できる限り、そうして貰うようお願いする。
仮に、「今すぐに…」というS君の感情を察したら、それを優先する。
- ② () 会議終了後では、ダメなのかと言い、会議終了後にするよう指示する。
- ③ () とりあえず、意見書を作成しながら、そのままS君の相談内容を聞く。

傾聴の進め方とポイント

1. 話しやすい環境づくり

- 例:
- ① 自分の机のとなりに相談者用の椅子を置いておく
 - ② 話しづらそうな雰囲気を感じたら、
『う～ん、ちょっと場所を変えようか?』と促す
 - ③ 立たせたまま会話をするのは厳禁



傾聴の進め方とポイント

2. 相手を受け入れる姿勢を示す

- 例:
- ① 最初から最後までアイコンタクトをしっかりとる
 - ② 大きくうなづきながら聴く
 - ③ 表情で共感を示す

傾聴の進め方とポイント

3. 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

- 例:
- ① 相手の言いたいことを整理する
 - ② 感情を理解する
 - ③ **感情を理解し、共感を示す**



これこそが「傾聴の真の姿」

セルフチェック・シート

傾聴力が「ある人」と「ない人」のモノの見方や考え方、行動特徴

	傾聴力のある人	傾聴力のない人
傾聴力の重要性	重要性を理解している	重要性を理解していない
話しやすい環境作り	気配りができる	気配りができない
相手を受け入れる姿勢 アイコンタクト ①	最初から最後まで シッカリとることができる	アイコンタクトをとらない
相手を受け入れる姿勢 大きなうなずき ②	大きくうなずきながら聴く	うなずきが小さい
相手を受け入れる姿勢 表情で共感を示す ③	表情が豊かである	ほとんど無表情
評価	話の途中で評価しない 最後まで相手の話を聴く	話の途中で評価する
話の内容の理解	相手の話を整理する	相手の話を整理しようとししない
相手の感情の理解	相手の感情を理解しようとする	相手の感情を理解しようとししない