

「今こそ、求められている『傾聴』」 ～一言に込められた想いを受け取るために大切なこと～

合同会社 うえるかむ

代表社員 池田 ひろみ

1. こんな世の中だからこそ、人と人とのつながりが求められている

(1) 会えない、話が出来ない では、どうする？

- ①別の手段を思いつく人
- ②中身の濃いコミュニケーションを成立させる人
- ③今だからこそ、話を聴こうとしてくれる人

(2) コミュニケーションは、密度

- ①回数が少なくても、時間が短くても
- ②「聴いてもらえた」「話が出来てよかった」と思ってもらえる聴き方で
- ③言葉を吟味して伝えられたら
- ④相手の人の一言を大切に出来たら

2. 傾聴とは、しっかりと話を聴くこと

(1) 傾聴の基本

- ①自分の感情・意見はひとまず横へ置く
- ②まずは聴くことに徹し、最後まで聴く
- ③コトバをいったんそのまま素直に受けとめる
- ④先入観を捨てて聴く
- ⑤勝手な解釈をしないで聴く
- ⑥話をする人のペースで話してもらおう
- ⑦聴き切ってから、丁寧に自分の意見・考えを伝える

(2) 自分流の「傾聴」を考える

- ①自分が言われたいコトバを、自分も使ってみる
- ②自分が言われたくないコトバは、自分は絶対に言わない
- ③自分が望む聴き方を、自分でしてみる
- ④自分がされたくない聴き方は、自分では絶対にしない

3. 話を聴く人に求められること

(1) しっかりと聴く覚悟

(2) 丁寧に聴く覚悟

- ①あいづちとうなずきで話すことを応援する
- ②中立の立場で聴く
- ③相手の気持ちにとことん寄り添う
- ④相手のコトバを全部聴いてから、自分の意見を丁寧に伝える

4. 傾聴の技法－「この人になら話ができる」と思ってもらうために出来ること

(1) 会話の印象に気を配る

- ①言葉の表情
 - ・声色
 - ・抑揚
 - ・間の取り方
 - ・語気の強弱
- ②顔の表情
- ③仕草
- ④態度
- ⑤応対の仕方