

“傾聴力”を身につけて、愛される自分になる！

傾聴力とは

傾聴力は相手の言葉を耳で聞くのではなく、相手のことをしっかり受け止めることが重要になります。言葉だけでなく、表情やしぐさ、さりげない動作や息づかいに表れます。人は相手の気持ちや感情を100%理解することは出来ませんが、出来る限り理解しようと務めるのが傾聴です。



ラポールを築くための聴き方

パッシブ・リスニング

言葉を使わずに、アイコンタクトやボディランゲージで相手の話をしっかり受け止める態度を取ること。

自分のはっきりとした意見などを差しはさまない受け答えとして使う。
「そうですか」「本当に?」「なるほど」「ふーん」「面白い!」などが効果的で、時に“はあ・へえ・ほお”でインパクトをつく。

気持ちを汲み取りながら聴くことが重要。表情、姿勢、ジェスチャー、呼吸、雰囲気には、相手の心理状態が反映されるので、相手の状態を観察しながら話を聴く。



アクティブ・リスニング

相手が使った言葉と同じまたは似たような言葉で返す。また、相手の言葉には関係なく、あなたが受け取ったことを伝える方法もある。

「こういっただことを感じているんですね」「こういう考えなんですね」など時々、相手を感じていることを要約して伝える。

《あなたの話を聴きたい》《あなたは自分がどう感じたかを表現する権利がある》
《私はあなたに関心がある》という意思を伝えるためのもの。
「それについて話してみませんか?」「それについて、もっと知りたいです」
「なにか、言いたいことがありそうですね?」などの表現が効果的。



“共感”と“同意”のちがいを知ろう！

共感:

に目を向けるもの。心情・感情を理解する、感情を共有する。
「そんなことがあったなんて、辛かったね」「そのことを考えると不安なんですね」

同意:

に目を向けるもの。同じ意見、同じ行動、賛同する。
「つい、お酒飲んじゃうよね」「そんなことがあったら仕事辞めても仕方ないね」