

## 受容・傾聴スキル

### ■ 3原則を邪魔する要素と意識ポイント

#### 【ブロッキング】

自分の感情 =  
思いこみ、自己解釈、憶測、想像、深読み =  
話をそらす、自分の意図・期待する方向に誘導する =

→

#### 【間】

話し手が考えているのに、待ちきれず話す =  
話し手が話している途中で遮って話す、話を奪う =

→

#### 【非言語コミュニケーション】

言語 7%  
非言語 93%（視覚:表情・動作、聴覚:声のトーン・スピード）=

→

1

### 【3原則を阻害する要素と意識ポイント】

「自分自身を振り返りながら聞いて頂きたいのですが、知らず知らずのうちに、やっと思いがちでマイナスにつながる要素を紹介しておきます。いくら3原則を意識しても、これらのことを行ってしまうと、話し手との信頼関係は築けません」

#### ■ブロッキング

- ・自分の感情:
- ・思い込み~深読み

事例)ホワイトボードに記載 「

「皆さんが、ある仕事を部下に依頼した時に、その人がこのように答えました。  
受講者にどう受け止めたか確認

もあるはず。

経験だったり、相手に対するイメージによって無意識にブロッキングしてしまうので、注意しましょう」

- ・話をそらす~: ,こうなってしまうがちです。

#### ■間

話を奪う:話し手の話を 「

」

#### ■非言語コミュニケーション

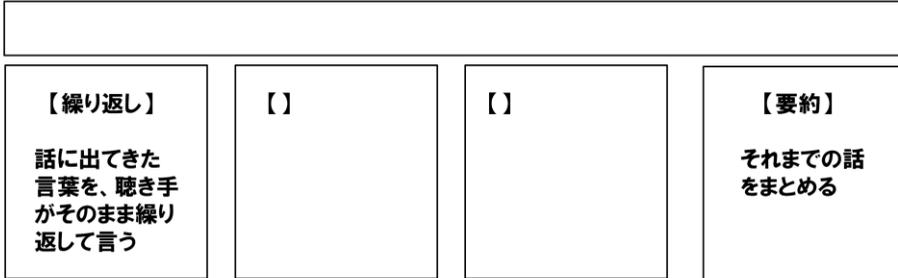
「メラビアンの法則による人が受け取る情報の比率です。言葉で言われている内容が前向きでも表情や態度がそうでなければ、前向きなメッセージは伝わらないということです」

「よくある話ですが、ケンカをした後に、

」

■ 傾聴技法

3原則をふまえ、適切な傾聴につなげるための技法



<傾聴技法を活用する効果>

- ・
- ・
- ・話し手と信頼関係を築くことにつながる

【傾聴技法】

1. 技法紹介

「3原則をふまえ、共感的理解を行い、相手が伝えたいことをしっかり受け止め、信頼関係を構築するための技法を紹介します」

事例)ある部下が相談に来た。定例で行っている同期数名のミーティングについて。

「  
この相談に対し、技法を活用すると  
→繰り返し「  
→ 「  
→ 「  
？」  
？」  
？」

2. 技法活用の効果紹介

時間があるようであれば、受講者に考えて発表してもらうのも良い  
無ければ、講師から共有

■ ワーク1:傾聴トレーニング

【指導役(相談された側)】	【メンバー役(相談した側)】
①感想	①感想
②相手が伝えたかったこと、気持ち	②伝えたかったこと、自分の気持ち
③気付き	③気付き

【傾聴トレーニング実施後振り返り】

1. 感想、気付きを指導役、メンバー役それぞれ言うてもらう  
※自発的に出ない可能性もあるので、ワーク中に回遊しながら、いい振り返りをしている人がいたら、メモを取っておいて発表してもらおう、もしくは講師から共有する

良く出る意見:指導役:  
メンバー役:

2. 補足  
・技法はいかがですか？

できませんね。

を考え始め  
た途端に相手の話は入ってこず、相手の意図や感情は置き去りになります。

事例)「お客さんとうまくコミュニケーションが取れない」という相談

→

信頼は薄れていく。

と

まずは、聴く。その上で、本人からどうしたらいいですか？と出てきたら、アドバイスすればいい。今日やったたった5分ぐらいは、聴くことに専念できるといいですね。

■ EQとは

Emotional Quotient :

Dr.Peter Salovey, Dr .John D.Mayer

情動(感情)がその人の思考や行動に重大な影響を与えている



情動(感情)をうまく管理し、利用できることは一つの能力である



【EQ】

人間には感情があります。相手に気持ちよく仕事に取り組んでもらうためには、感情を無視しては成り立ちません。そこで、感情と育成という観点でポイントだけお伝え致します。

1. 解説 分かりやすく言葉を置き換えると

「

」

」です。

2. 情動(感情)が思考や行動に影響を与える

感情は人の思考や行動に影響を与えます

と

思います。

3. うまく活用できるのは、能力である

そうであるならば

、伝え

方を考えて実施しましょうということです。

例)朝、あるメンバーにたくさんの書類の処理を依頼した。

■ 肯定表現

	肯定表現	否定表現
	肯定、応援と取られやすい	否定、拒否と取られやすい
語尾例	・	・～ ・
事例	・宿題を終えたら遊びに行っていていいよ ・ ・ ・	・宿題が終わるまで遊びに行ってはいけない ・ ・ ・
相手に与える影響	前向きになる	後ろ向きになる

※どちらがいい、悪いではなく、相手やシチュエーションに応じて活用

【肯定表現】

1. 解説

先程、感情が行動に影響する、だから伝え方を考えましょうという話をしました。手法として二つお伝えします。まずは肯定表現です。表に沿って解説、時間があれば、いくつか例題を考えて、受講者に考えてもらう

2. どちらがいい、悪いではない

⇒ EQでお伝えしましたが、人によって刺激になる材料は異なります。工事現場のように、注意をしなければ命に関わったり重大な事故や事象を引き起こす場合は、否定表現にする必要があります。

ただ、肯定の方が前向きに動きやすい人が多いというのは事実です。育成という観点で捉えた際に、肯定表現をうまく使えるように日頃から意識してみてください。

プライミング効果で共有したように、日々肯定表現を浴びせられる場合と否定表現を浴びせられる場合とでモチベーションや成長は大きく変わっていくでしょう。

## 伝える・指示する

### ■ スレを無くす、スピードを上げるための伝え方

#### 1. 明確化: 伝える、指示は「 」 」 」を意識

真心をこめて接客しなさい ⇒  
できるだけ早く ⇒  
顧客第一主義と利益向上 ⇒

<事例> お客様としっかりコミュニケーションを取りなさい。

・  
・

#### 2. 確認「 」で終わらせない。

⇒  
・  
・

6

【コミュニケーション】 特に、新人・若手など知識・スキル・経験の浅い人に対してやり直し、出戻りを防ぐために。

1. 伝え方 解説  
<明確化>: = は 要チェック

「これぐらいわかるでしょ?」は分かりません。

考えることをやめるということになります」

2. 確認 解説  
「『分かったといったにも関わらず行動につながらない』と言うのはよく言われることですが、そもそも意図したとおりに伝わってない、というケースが多くあります。

<分かったと言ったにもかかわらずできない理由>

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

「

変わります」 と最初に言っておくと聞き方の集中度が

「一時間かかりますが、目的を考えると、必要な行動ということは理解頂けるといいます。もちろん、相手のレベルが上がってきて、やらなくても伝わるようになれば必要はありません」

## コミュニケーションスキル開発:質問スキル

### ■ 質問の役割

#### ①情報収集

#### ②信頼関係構築:

距離を近づける

#### ③考える訓練

ポイント: ①

②

③質問し、回答を待つ

#### ④物事の自分事化/当事者意識醸成

### 【質問の役割①～④】

①あなたが必要な情報を確認する役割

②

③育成において最も重要な役割

指示やアドバイスではなく、自分で考えさせることによって、育成の意義③の状態にします。

焦点のあて方事例)

【焦点:理由】「

？」

【焦点:処理】「

？」

【焦点:人】「

？」

【焦点:今後】「

？」

質問して、期待する回答が出たとしても、考えるトレーニング、ということ意識して、「他には？」と5回程粘ってみましょう。例)「

？」

④エドワード・デシがとなえた自己決定理論にもありますが、人は自分で決めることで内発的動機付けにつながり意欲が増すので、行動につながりやすくなります。

という状態にするのです。

<参考> エドワード・デシ 自己決定理論:内発的動機につながる3つの要素

「有能さ」

「

」

信頼関係構築に①②、相手の成長に③④を活用します。





