

■ 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） =

→

■ 傾聴で意識すべきこと:非言語

<態度①:悪印象>

【この行動が示す意思表示】

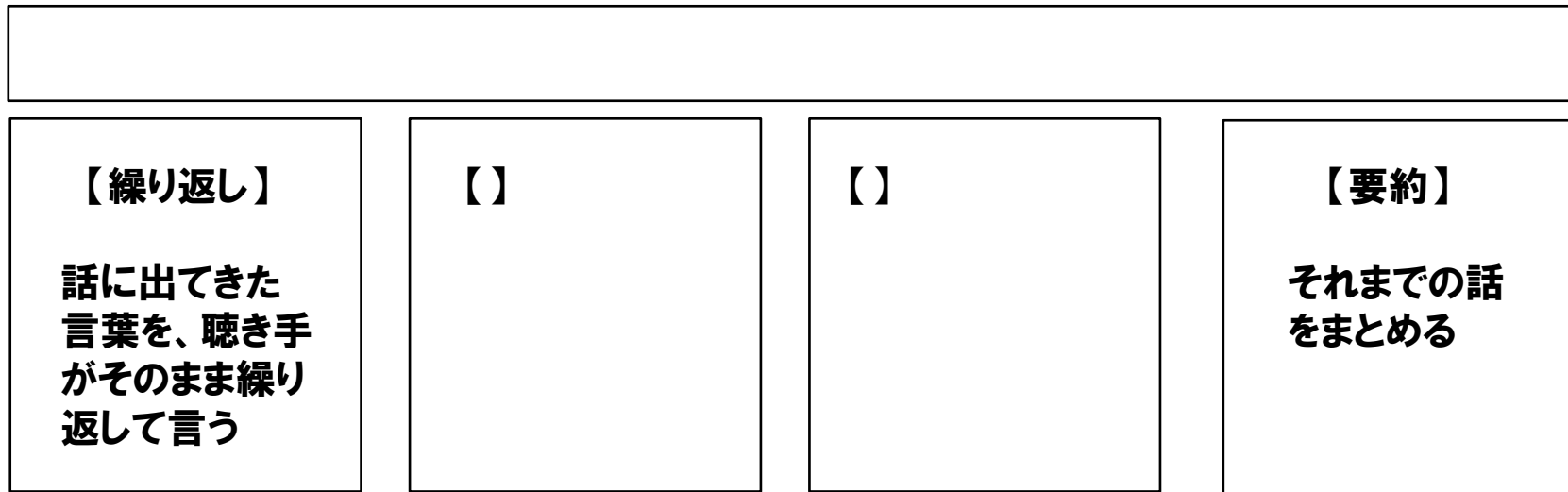
- 無表情、無反応 →
- 肘を突いて →
- ペン回しながら →
- 目線を合わせない →
- 腕組みをして →
- 腕時計を見る →
- 貧乏ゆすり →
- パソコンを打ちながら →

<態度②:いい印象>

- 表情:笑顔
- あいづちをうったり、相手の反応に合わせて言葉を挟む
- ペンを持つ、メモを取る
- 前のめりになって聞く
- 目にしっかり合わせる

■ 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

■ ワーク1:傾聴トレーニング

【メンター役(相談された側)】

①感想・気付き

②

③普段相談に乗る時と今回の違い(あれば)

【メンティ役(相談した側)】

①感想・気付き

②

③

- **ワーク2:メンティの努力が実を結ばなかった時にかける言葉**
以下シチュエーションの時に、どのように声をかけますか？

【シチュエーション】

メンティは業務に役立つ資格を取得をするために、日々の仕事の合間をぬって一年間勉強を続けてきました。しかし、試験結果は不合格で、

？リフレーミングでメンティが前向きに動けるような声かけを考えてみましょう。

■ 質問の種類

- ・クローズドクエスチョン: Yes、Noやひと言、ふた言で終わる回答 →
- ・オープンクエスチョン: 自由な回答 →

6W: When(いつ)、Where(どこ)、Who(だれ)、What(何を)、Which(どれを)
Why(なぜ)

1H: How(どのように、どうしたら)

事例)

- ・映画: アクション映画好き?
- ・仕事: 仕事好き?

【活用ワンポイント】

① オープンとクローズを様子を見ながら

② 置き換え

WHY:

HOW:

■ 質問の役割

5. 視点の切り替え、行動促進：ネガティブな気持ち、行動停滞を打破する



【手法】

ネガティブな気持ちや状況に対して、**事象、プロセスやアクションに焦点**をあてた質問を行うことで、次のステップを浮かび上げさせ、視点の切り替え、行動につなげる

例)上司の指示により、新商品のプレゼン資料をまとめて上司に報告したら、
「このプレゼン内容じゃ、全然ダメ。うまくいかないでしょ」とやり直しを命じられた。

パターン①自己否定、自己嫌悪

「私はなんでこんなにできないのだろう?」「なぜ何をやっても駄目なのだろう?」

パターン②立ち止まる、モチベーションにつながらない

「どうすればいいんだろう」

⇒

■ ワーク5:メンターとしての質問活用ワーク

視点の切り替えによってメンティが行動につなげられる質問をしてあげましょう

①メンティ:「なんであんなクレームを起こしてしまったんだろう？」

②メンティ:「
」

③メンティ:「こんな難しい問題解決を一人でどうしよう？」

④メンティ:「
」