
1. リスニング(きく)とは

What is Active Listening?

**「耳できき」「目で見えて」「心で感じて」
相手のことを相手に話させる技術**

「3つ」のきく

聞く: Hear 音声が自然に耳に入ってくる受動的な状態
言葉や音を耳で聞いている、また聞こえてくる

訊く: Ask 相手に質問したり、訊ねたりする状態
相手のことを理解する重要なアクション

聴く: Listen 積極的に耳を傾け、意識的に相手の状態を
取り込もうとする状態

☆積極的傾聴: Active Listening
コミュニケーションを深め、お互いの気持ちを通じ合わせる
ための重要なアクション

2. なぜ、相手の話をきけないのか

2. なぜ、相手の話をきけないのか

2.1 内部要因

(1) 自分にきく準備ができていない

忙しい、疲れる、面倒...

(2) 話の内容に興味・関心がない

つまらない、きく必要がない、きくのは負けと考える

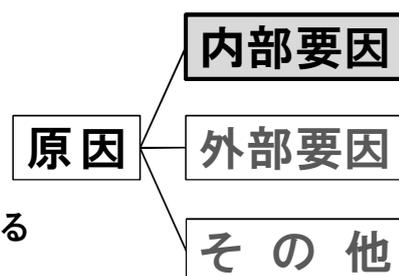
(3) 話の意味を理解できない

相手の話より、自分の理解に気持ちが向かう

(4) 自分の判断基準が先にくる

良い・悪い、賛成・反対、勝ち・負けなどを考えてしまう

(5) 相手の話をきくより、自分の返答内容を考えてしまう



2. なぜ、相手の話をきけないのか

2.2 外部要因（外側/相手に対して）

(1) 相手と合わない

相手の話の内容、話すテンポが合わない

(2) 相手に興味・関心がない

相手のことなど関係ない、知らない

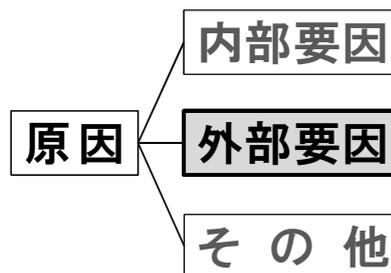
(3) 相手に対して強い恐れがある

聞く前からその強い恐れに感染してしまう

(4) 相手の気持ちを汲み取れない

何をいいたいのか、どうしたいのか分からない

(5) 相手の態度・表情(非言語)を見ていない



2. なぜ、相手の話をきけないのか

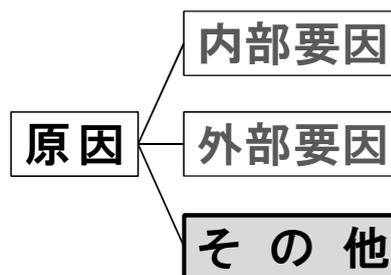
2.3 その他の要因

(1) きき方が分からない

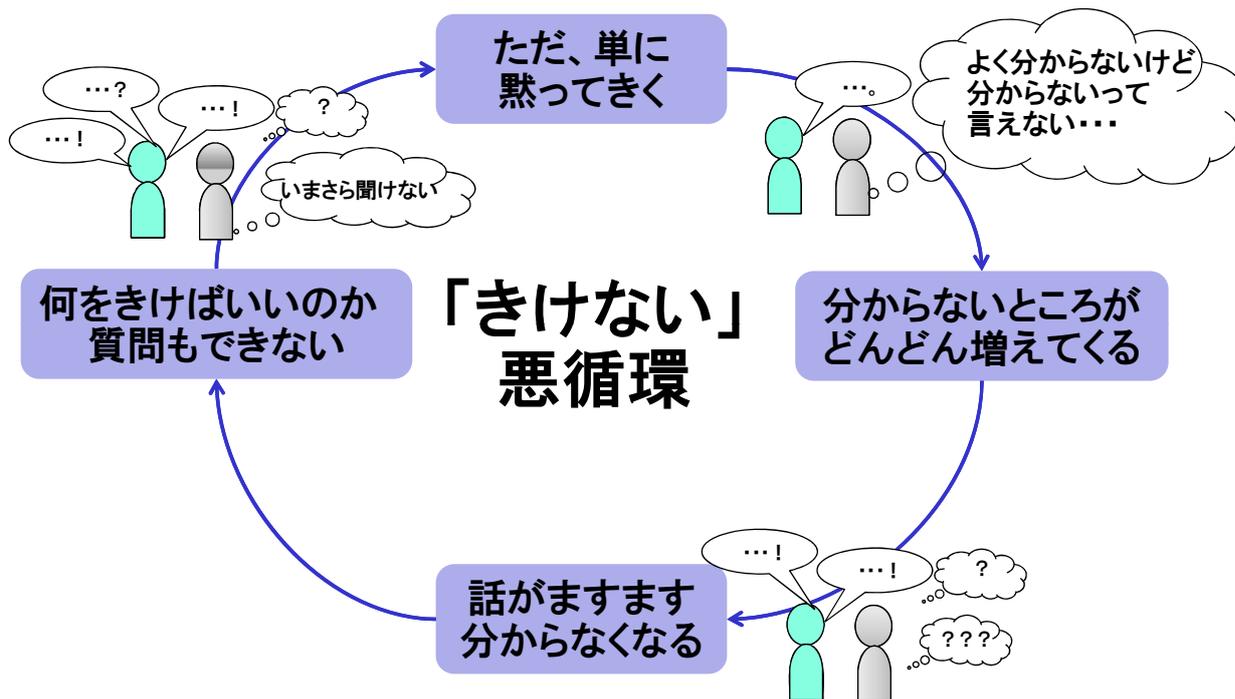
いつ、誰に、どうやって？

(2) 何をきくのか分からない

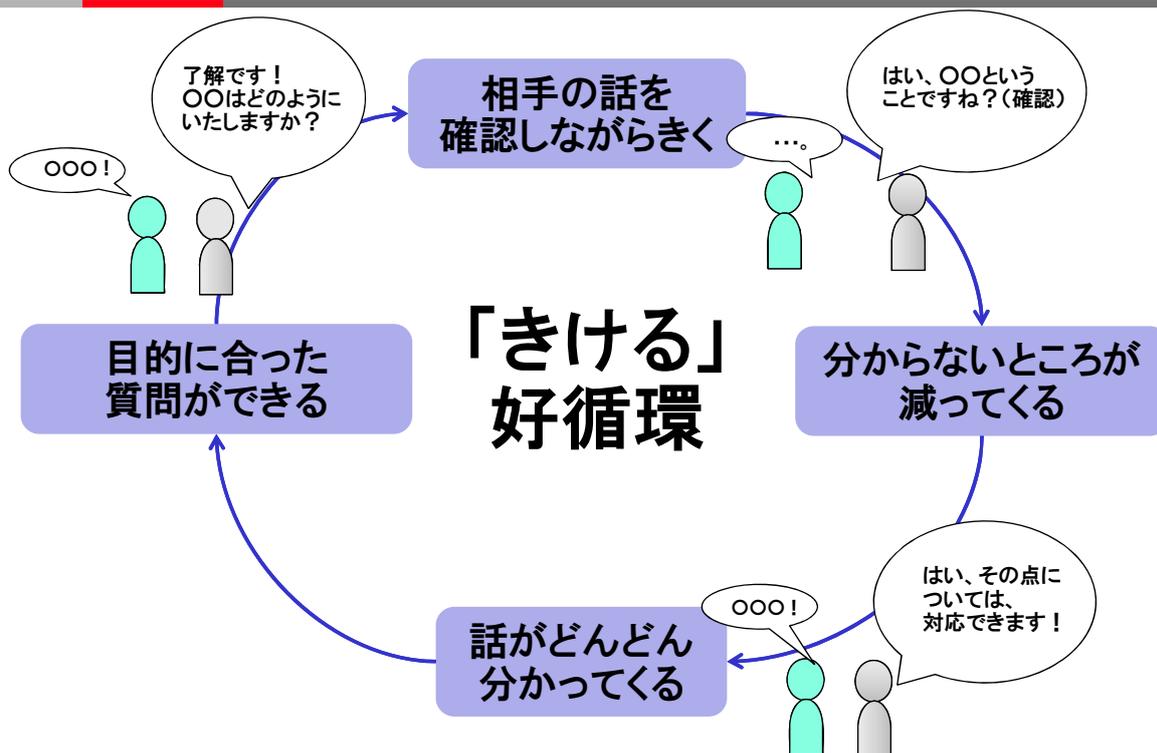
なにを、なぜ？



2. なぜ、相手の話をきけないのか



2. なぜ、相手の話をきけないのか



3. なぜ「きくスキル」が必要なのか

3. なぜ「きくスキル」が必要なのか

信頼関係の向上

上司・部下の関係
顧客・パートナー企業

- ✓ 相手の立場に立って積極的に関わる
- ✓ 主体的に動き、良好な関係を構築する
- ✓ 相互理解、周囲の状況を受けとめ前向きに行動する

ヒアリング・インタビュースキルの向上

- ✓ 顧客の真のニーズを知る
- ✓ 問題解決・対立解決のアプローチとして、相手の要望や気持ちを知る

メンタルヘルスの向上

- ✓ ストレス社会における「こころの問題」を解決する
- ✓ 多様化せざるを得ない企業経営の中で、コミュニケーションを通して、働く人々のこころとこころをつなぐ

個人の尊重

ダイバーシティに基づく能力開発の必要性

- ✓ ひとりひとりの違いに価値を認め、組織の仕事に活かす
- ✓ 多く異なる意見をきくことで、組織の活性化につなげる
- ✓ 個人の豊かな創意工夫をきき出したり、相互の意見をきくことで新たな知恵や創造が生まれる