

TOP page

資料室

イベント情報

講師を探す

Worker's 広場

関連リンク

## 資料室



HOME | 資料室 | 一般教養 | 人間関係とコミュニケーション | 上手に聴くための「意識的な心構え」 15のポイント

労働組合

労働者福祉・共済

一般教養

社会保障

労使トラブル法律相談Q&amp;A

労働関係法

経営全般

人間関係とコミュニケーション

ライフプラン

男女共同参画

公務員関係法

日朝の歴史

7つの習慣

中東の歴史

ボランティア活動

環境活動

社会貢献活動

自己啓発

生涯学習

外交・防衛問題

資本論

### 上手に聴くための「意識的な心構え」 15のポイント

#### 1. 徹底した「聞き役」で相手の信頼を得よう。

人は自分のことを話したがる性質を持っています。話をしてもらい満足度を与えることは、自己実現でもあります。自分に関心を持ち、話を聴いてもらえる相手に好感を持ち、徐々に信頼も高まります。

#### 2. 積極的傾聴で相手のところをゲットしよう。

積極的傾聴の心得三点「①共感的態度の形成を」「②受容のころを」「③誠実さ」を。  
人は感情の動物と言います。理性は行動の善悪、正当性の判断に必要ですが、それのみでは「行動」しない、むしろ感情により行動を起こします。

感情に共感することが必要です。そのために、「相槌」を打つ、相槌は真剣に聴いている、関心を示しているサインです。多様な相槌を身につけよう。

「受容する」相手の話を受け入れること、そのためには、最後まで相手の話を聴かなければならない。自分の価値観や意見を押し付けないことであり、相手の価値観や意見を理解することです。

ただ、相手の価値観や意見を理解するということ、自分の価値観や意見が一緒でなければならないとか相手の価値観や意見が優先するということではない。「誠実さ」とは、嘘つかないということです。

その場の言い逃れをしないことです。

#### 3. 上半身は前傾20度の姿勢で

この態度・姿勢は「もっと話を聴きたい」というサインとなります。  
「身構え・気構え・心構え」の身構えの態度形成です。

#### 4. 人間は環境の動物「本音は暖かい雰囲気(環境)がベスト。」

冷えた場所、クーラーの効き過ぎた部屋では口も堅くなります。

#### 5. 相手を身構え・意識させないこと。

メモや録音は話し手を身構えさせます。一番聞きたい事は雑談の中で聴こう。

#### 6. 人間は第一印象(外観)で判断する

相手に関心・興味、親しみ笑顔で接しよう。

#### 7. 徹底的な準備(リサーチ)が成功の道。

より早く・より強く相手をゲットするには準備を怠りなく。「履歴・思想・嗜好」等を押さえ、コミュニケーション展開をシミュレーションしよう。

#### 8. リーダーやスケールの大きい人には礼儀正しく、「単刀直入に聞こう」

小細工をしない、正直に相手の懐に飛び込むことがこころを掴む。

#### 9. 褒め言葉、傾聴姿勢で相手を開く。

褒め言葉は相手をその気にさせる、話を聴く奴だ、と思われればプライドが高い人もその気になる。

#### 10. 慎重で口の重たい人には、仮定法「仮に〜だと考えさせ」、無口・気難しい人には失敗談で話題展開を考えよう。

#### 11. 感情的な表現者には、気持ち落ち着くまでとことん話をさせよう。そして、感情には感情で応えよう。

#### 12. 電話対応は声のみが表現手段「声の高低・強弱、抑揚をつけて、やや高めの声で暖かく」

#### 13. 話が飛び人的場合は、さりげなく「そうそう〇〇の件ですが・・・」と。

話題を無理に戻そうとしないこと。

#### 14. 女性から相談を受けたとき解決策はいらない、相手の気持ちに寄り添い真剣に聴こう。

助言・慰め・元気付け不要、相手は聴き手に意見ではなく共感と同情をもとめている、そしてプライベートな話には専門用語やカタカナ言葉は避けること。

#### 15. 男性から何かを聞きたい時は、教わる姿勢を全面に。

男の「教えたい願望」欲求に火が付きやす。

教育カリキュラム

日本国憲法

傾聴

語り部スキル

資料に関する解説やサイト内ブックマーク、簡単なクイズもできる無料会員登録のお申し込みはこちらになります。

**Worker's Library 会員登録**  
お申し込みはこちらです。

>>一覧へ戻る

▶ キーワード検索はこちら

▶ サイトマップ ▶ このサイトについて ▶ 個人情報保護の取組みについて

▶ ページTOPへ

TOP page

資料室

イベント情報

講師を探す

Worker's広場

関連リンク

**Worker's Library** 静岡で働く人のための資料閲覧サイト  
JAPANESE TRADE UNION COFEDERATION DB SITE **【ワーカーズ・ライブラリー】**

Copyright© WORKER'S LIBRARY All rights reserved.