

We are
CHANGE
PROMOTER.



「相手を理解する」 コミュニケーションのコツと活用事例

「相手を理解する」聞き方の5つのレベル



- 人間関係を成功させるためには「まず**相手を理解する**」という原則がある
- 「自分のことを知ってもらうよりも先に、相手を理解しようと**聴く**、相手の身になって**聴く**」という姿勢が基本

話の「聞き方」 5つのレベル

レベル1. 無視する

⇒聞く努力をしない。

レベル2. 聞く振りをする

⇒聞いているようにみせかけるが、実際は聞いていない。

レベル3. 選択的に聞く

⇒自分の興味や関心を持っているところだけを聞く。

レベル4. 注意して聞く

⇒相手のしゃべっていることに集中し、自分の経験と比較しながら聞く。

レベル5. 感情移入の傾聴
気持ちをすべて聴く。

⇒理解しようとして耳と目と心を使い、相手の言葉、意志、

「感情移入の傾聴」とは

- 『7つの習慣』では、**相手の見地に立った話の聴き方**を、「感情移入の傾聴®」と呼ぶ
- **目と耳と心を使って、相手の言葉、意志、気持ちを理解**しようとする
- 相手の話の「内容」だけではなく、**視線や声のトーン**にも心を配り、相手の「**気持ち**」を感じ取ろうとする
- 表面的な言葉だけでなく、**全身全霊で相手を理解**する

「感情移入の傾聴®」を実践するための、具体的な3ステップ

ステップ1 相手の話の内容を繰り返す

- ・相手の言った内容をそのまま繰り返すやり方（オウム返し）と、自分の言葉で言い換える方法がある

ステップ2 相手の気持ちや感情を言葉にして確認する

ステップ3 相手の言った内容と気持ちの両方を、自分の言葉にして表現する

相手を理解するコミュニケーション事例①



事例 1 : 「うちの会社は会議が多すぎるんですよ」と部下・後輩から言われた場合

- 「うちの会社は会議が多すぎる、と思っているんだね？」（**相手の話の内容を繰り返す**）
- 「会議が多すぎて面倒だな……と思っているんだね？」（**相手の気持ちや感情を言葉にする**）
- 「うちの会社は会議が多すぎて面倒だな……と思っているんだね？」（**相手の話と気持ちの両方を言葉にする**）

相手を理解するコミュニケーション事例②



事例2：「そんな短い納期じゃ、間に合いませんよ！」と部下、後輩から言われた場合

- 「そんな短い納期では間に合うわけがない、と思っているんだね？」（**相手の話の内容を繰り返す**）
- 「無茶だ！と思っているんだね？」（**相手の気持ちや感情を言葉にする**）
- 「そんな短い納期では間に合うわけがない、無茶だ！と思っているんだね？」（**相手の話と気持ちの両方を言葉にする**）

会社概要



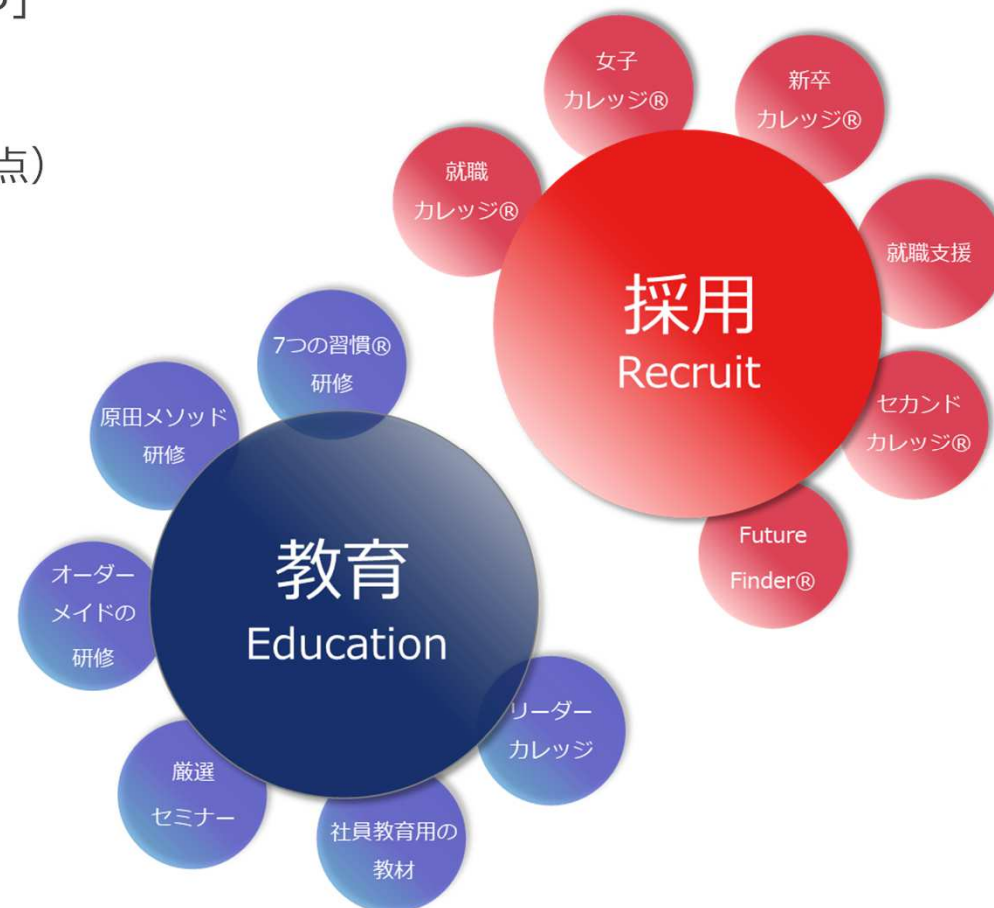
- 株式会社ジェイック  [TYO:7073]
- 設立 : 1991年3月
- 資本金 : 2億5,517万円 (2021年1月末時点)
- 社員数 : 212名 (2021年1月末時点)
- 取引先 : 76,495社

mission

企業のホームドクター、人材のメンターとなり
人と組織の限らない可能性に貢献し続ける

vision

「学ぶ楽しさ」「働く幸せ」「成長する喜び」に
満ちあふれた社会を実現する。



会社概要



「働きがいのある会社」

Grate Place To Work® Instituteが運営する「働きがいのある会社」ランキングは、世界約60カ国で「働きがい」に関する調査・分析を行い、一定の水準に達していると認められた会社や組織を発表するランキングです。ジェイックでは2017年の初エントリーから6年連続でベストカンパニーに選出されています。



日本HRチャレンジ大賞

「日本HRチャレンジ大賞」(主催：日本HRチャレンジ大賞実行委員会、後援：厚生労働省、株式会社東洋経済新報社、株式会社ビジネスパブリッシング、ProFuture株式会社)は、“人材領域の果敢なチャレンジが日本社会を元気にする”をキャッチフレーズに、人材（HR）領域で優れた新しい取り組みを積極的に行っている企業を表彰するものです。ジェイックは社会性の高い独自サービスの開発を通じて過去3回イノベーション賞や奨励賞で表彰されています。

提供する社員教育



株式会社ジェイックは

- ① **ヒューマンスキル分野**
(主体性、リーダーシップ、コミュニケーション、強み発揮etc)
- ② **新入社員、若手、管理職**

の研修を得意とする教育会社です。



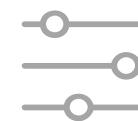
個別研修
(講師派遣)



公開セミナー
(対面型)



内製化支援
(講師育成/コンテンツ提供)



E-learning
(動画学習)

お問い合わせ



【株式会社ジェイック】

教育事業本部

Mail : kenshu@jaic-g.com

TEL : 03-5282-7600

テレワーク体制となっておりますので、電話でのお問い合わせは、
折り返しの対応とさせていただくことが多くなります。予めご了承ください。