

We are
CHANGE
PROMOTER.



積極的傾聴（アクティブリスニングの 方法とテクニック

1. 普通の「聞く」と「傾聴」の違い

- 相手とより深いコミュニケーションを取るための技法が「傾聴」
- 通常の「聞く」と区別して「聴く」と書かれる

2. 「傾聴」の3レベル

受動的傾聴

相手の話に耳を傾け、真摯に受け止める状態。話し手が自分の考えや心の内を話しやすいように、「相手のために聞く」ことに意識をおく

反射的傾聴

オウム返し、別の表現や言葉での言い換え、要約などで、自分が相手の話を聴いていることを伝える

積極的傾聴

聴き手の主体的な働きかけによって、話し手をより深く理解するための方法。真摯な姿勢とともにテクニックや経験が求められるが、相手との信頼関係を深めやすく、メンバーとの1on1や対立の解消、商談などで特に効果的

積極的傾聴に必要な3つの要素

1. 共感的理解

- ・相手の話を傾聴・理解を進める過程で生じる『内部にジーンとくる体験』
- ・「耳」で聞くよりも「心」で聴き、相手の感情を味わう感覚

2. 無条件の肯定的関心

- ・相手の話を否定せず、どうしてそのような考えに至ったのかなどの背景に関心を持つ
- ・「相手の意見や考えに賛同する」とは異なる。ただ話を受け入れることが肯定的関心

3. 自己一致

- ・聴き手の心が安定していて、ありのままの自分を受け入れ、
虚勢的や防衛的にならずに率直な気持ちで相手と向き合っている状態

積極的傾聴を実現するスキル



積極的傾聴をする際には、**相手の特徴やシーン、話題に合わせて**
テクニックやスキルを使うことが効果的

積極的傾聴で実践できるテクニックやスキルは、
大きく**言語系と非言語系の2種類**がある

1. ペーシング（マッチング）

- 話す相手と言葉のペースを合わせる
- 相手と「話し方」を合わせることで、相手は無意識のうちに波長が合う感覚、親近感を抱くという「類似性の法則」を活用したテクニック
- 「マッチング」は相手の「声」の情報に合わせる
例：声の大きさ/声のトーン/声の音色/話すスピード/話すテンポ/口調 など

2. バックトラッキング

- いわゆる「オウム返し」であり、相手の言葉を繰り返すテクニック
- 相手は「自分の話がよく理解されている」「受け入れられている」と感じ、満足感や好感、安心感などにつながる
- 相手が使った「感情を表す言葉」や「動詞」を中心にオウム返しするとよい

3. パラフレーズ

- バックトラッキングの変形で、相手の話した内容を言い換えて繰り返す
- 「〇〇が動かず悩んでいる」を「〇〇ができれば課題解決する」と転換することで、相手に意識の変化や気づきを生み出すことも可能

例

「毎日帰りが遅くて大変なんですよ！」

バックトラッキング ⇒ 「毎日遅くて大変なんですね」

パラフレーズ ⇒ 「いつも長時間働いているんですね」

4. オープンエンドクエスチョン

- 回答の範囲を制限しない質問
- 豊富な回答の選択肢があるため、話し手に自由かつ主体的に思考してもらうことで内省を促せる
- オープンエンドクエスチョンの反対は「はい」「いいえ」のように回答を限定する質問（クローズドクエスチョン）。回答を限定する分、相手が答えやすく、話のきっかけに使ったり、テストクロージングに使ったりする

5. 沈黙

- 積極的傾聴における沈黙は、相手に考える時間を提供する大切な時間
- とくにオンラインだと沈黙が続くと不安になり、沈黙は嫌われる傾向にあるが、相手の深い本音を引き出すためには、意図的に沈黙を活用することも大切

1.ペーシング（ミラーリング）

- マッチングの「身体版」
話す姿勢/座り方/手振り/身振り/手足の位置/呼吸/表情等を、相手に合わせる
- 話し手に「共通点がある」という錯覚を生み出し、信頼関係をスピーディーに築く

2.表情と声

- 身体的なミラーリングが難しい状況では、無理に相手の動作を真似ず、聴き手の表情や声にミラーリング・マッチングを行なうことが有効
- 声と表情でペーシングすることで、聴覚・視覚に訴えかける

会社概要



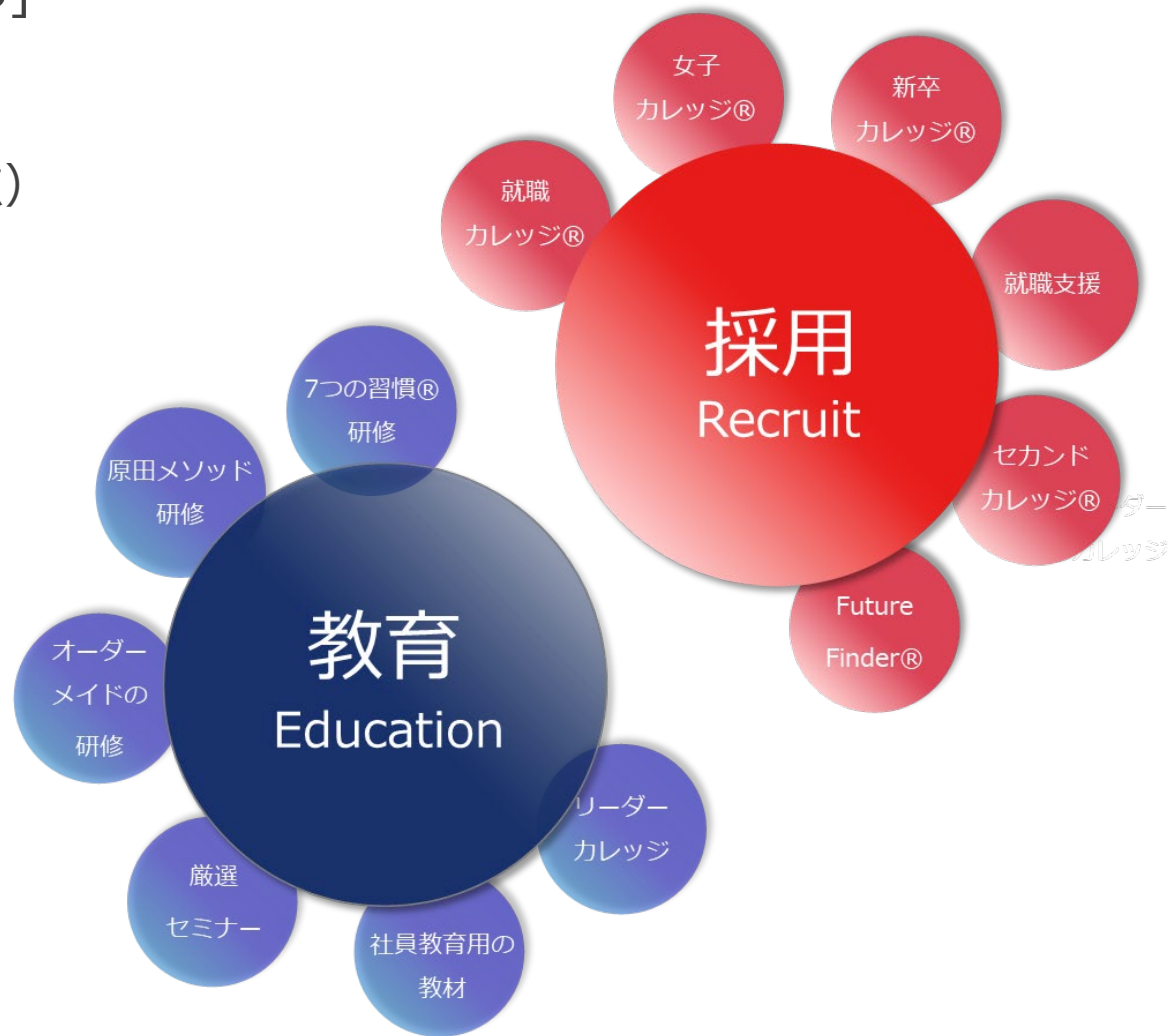
- 株式会社ジェイック  [TYO:7073]
- 設立 : 1991年3月
- 資本金 : 2億5282万円 (2020年1月末時点)
- 社員数 : 212名 (2021年1月末時点)
- 取引先 : 76,633社

mission

企業のホームドクター、人材のメンターとなり
人と組織の限り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。



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。



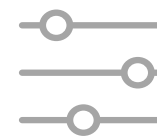
個別研修
(講師派遣)



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)

【株式会社ジェイック】

教育事業本部

→ ご相談はこちらから ←

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。