

## 第5回 「受け止める」

「聞く(聴く)」技法 「傾聴」

Active Listening

「聞く技法」=  
「傾聴法(アクティブ・  
リスニング)」

カウンセラーが、心理  
学的手法を応用して、  
面談、面接等を行う  
際に用いる

コミュニケーションは「伝える」と「受止める」の**双方向**で成り立つ

しかし

「伝える」ことばかり注目される

「受止める」=聞く能力を向上させることで、コミュニケーション能力は飛躍的に向上する

単なる精神論・訓話ではなく、特別な技法。  
時と場所と意思があって成り立つ技法。  
「ビジネスプロトコール」と区別する。

これを身に付ければ、コミュニ  
ケーション力において  
**圧倒的な差別化が可能**

## ■ 積極的傾聴法(アクティブ・リスニング)とは

日本のカウンセリングで主流となっている、アメリカの心理学者カール・ロジャースが提唱した「クライアント中心療法」において取り入れられた手法。

相手が話している時に「もっと話したい、もっと聞いてもらいたい」と思わせるような、聴く側の態度、聞き方の技法

「話しやすい環境」とは？  
(話しにくい環境は？)

漫然と音を「聞く」のではなく、「相手」を意識し、話しやすい環境を作り出す

### 傾聴と励ましの違い

- 悩み事を相談されたときは、「**あなたなら大丈夫**」「**頑張れ**」と励ます。
- 仕事の相談を受けたときは、その場でしっかり**アドバイス**や**自分の体験談**を話す。
- 相手を取り越し苦勞をしているときには「**気にするな**」「**思い過ぎだよ**」と言ってあげる。
- 相手が落ち込んでいるときには、こちらから明るい話をして**元気づけてあげる**。

ストラテジー  
「話しにくい環境」を排し  
「話しやすい環境」を作る

# 積極的傾聴法基本原則

## 自己一致

自分の心にも耳を傾け、ポジティブ／ネガティブいずれにも自分自身(の気持ち)に素直になること。

## 受容的態度

無条件の肯定的配慮とも言う。相手に肯定的な関心を向けながら、どんな訴えであれまずは相手の訴えを遮らずに聴こうとする態度。

## 共感的理解

相手の立場に立ち、表面的な理解ではなく、あたかも自分が感じたり理解したようにする態度。

## ■ 言語的アプローチ

### 事柄への応答

相手の話の内容をキーポイント・キーワードを押さえて、正確かつ簡潔に伝え返す

### 感情への応答

相手の感情的な表現を注意深く聞き取り、それを伝え返す

### 要約

相手の話の趣旨をまとめて伝え返す。

### 質問

相手の話の内容を正確に掘り下げるのを援助する。相手に関心を持っていることを示す。

## ■ 非言語的アプローチ

視線 話を聴こうという姿勢で相手を見る。凝視しすぎず、視線をそらしすぎず、留意する。  
「キョロキョロ」、「目が泳ぐ」はダメ

姿勢 相手への関心を示す姿勢。やや前傾。  
やさしくゆったりとした身振りを心がけ、上体や足をゆすったりしない。指・手・腕を組まない。

うなずき、あいづち 「はい」「ええ」「うん」「なるほど」等様々なバリエーションが有効。

