

Active Listening Assessment

傾聴力チェックリスト



FREPPIES
Freedom & Confidence

Active Listening

傾聴のチカラ

ビジネスにかぎらず、
人生には、人との交流が必ずあります。

家族、友人、同僚、趣味の仲間・・・

そして、深い信頼関係を築けた人たちが
あなたの大切な人になっているのではないのでしょうか。

内面を打ち明けたり、
悩みを相談したり、されたり。

そのときに、大切なのは「聴く力」です。

人は、「聴いてもらっている」「理解してもらっている」と
感じて、初めて安心したり、心を開いたり、
信頼に繋がっていきます。

思い返してください。
あなたが一緒にいて、心地いいと感じる人。

あなたが話しているとき、
途中で遮ったり、イライラしたりせず
最後まで話を聞いてくれる誰かは
おそらく、あなたが「好き」と思える人のはずです。

この傾聴力チェックシートで
あなたの現在の傾聴力を確認し、
今後のお客様との対応やコンサルティング、セッションに
生かしてください。

Active Listening

傾聴チェックリスト

- 「話す」より「聴く」時間を割いている
- 一方的に話さない
- 相手の話に割り込まない、遮らない、結論を先取りしない
- 相手が話をしているとき、別のことを考えたり先読みしない
- 話を理解しているフリをしない
- 相手の話にながめたり、相槌をうつ
- 視線を合わせる
- 相手の表面上の言葉だけでなく、表情や声音からも情報を受け取る
- 相手の言葉を受け止める。聞きっぱなしにしない
- コメント、アドバイスは相手の了承を得てから行う
- 沈黙を受け入れ、相手の言葉を待つ
- 相手の言葉を反復し、理解が合っているかどうか確認する
- 「聴いている」というサインを送る

7つ以上チェックがつかなければ、あなたの傾聴力は足りていません。
次のページを読んで、傾聴力を磨いていきましょう。

Active Listening

傾聴のチカラ

「話す」より「聴く」時間を割いている・一方的に話さない

たとえば、1時間のコンサルティングで、あなたばかり話している
と、相手は不満を感じます。

良かれと思ってアドバイスするために、一方的になりがちですが、相手は
自分の話をまず聞いて欲しいのです。

ですから、「質問をする」ことを繰り返し、相手の言葉を引き出していき
ましょう。

相手の話に割り込まない、遮らない、結論を先取りしない

相手が話している途中で結論を先取りし「つまりこういうこと?～」とい
うように、話の主導権を相手から奪わないようにしましょう。

話を奪われた方はイライラして不快感が増し、その後のあなたの言葉が聞
こえなくなります。

相手が話をしているとき、別のことを考えたり先読みしない

相手が話している間、あなたが他のことを考えていたりすると必ず伝わっ
てしまいます。あなたが他のことを考えているとき、あなたの視線はどこ
か遠くを見つめていたり、髪を触ったり、表面に現れてしまうからです。

話を理解しているフリをしない

しっかり話を聞いていても、誤解は起こりえます。

相手が話終わったら、「〇〇さんはつまり、こう感じている、ということ
でよろしいですか？」と確認をしましょう。

相手の話にうなづいたり、相槌をうつ

相手が話している間、うなづいたり相槌を打つと、相手は「聞いてくれて
いるんだ」「受け入れてくれてるんだ」と安心し、心を開いてくれま
す。

視線を合わせる

ときどき、恥ずかしがり屋の方で視線を合わせない方がいますが、コンサル
タントやヒーラー、講師などの職業ならぜひ克服しましょう。

視線を合わせないと、相手はあなたに自信や信頼感の欠如を感じてしま
います。人は嘘をつくときに視線を外すと言われています。これは真理が表
情に現れてしまうからです。

視線を合わせるのが難しいようなら相手の鼻のアタリを見て慣れていきま
しょう。

相手の表面上の言葉だけでなく、表情や声音からも情報を受け取る
実は、相手が話す内容は、本音とは違うということがよくあります。
そして、それは本人でさえ気が付いていない、という場合もあります。
たとえば、「痩せて綺麗になりたいんです」と話す相手の本当の悩みは、
体重を落として綺麗になることではなく、冷え切った夫の愛情を取り戻し
たいという悩みだったりするのです。

相手が話す表面上の言葉の裏に、どんな問題が隠れているのか、それは質
問と並行して、相手の表情や声音からも情報を受け取っていきましょう。

相手の言葉を受け止める。聞きっぱなしにしない

相手がひととおり話終えたあと、あなたが何のリアクションもせずに次の
話題に移ってしまうと、相手は「聞いてくれてたんだらうか」と不安にな
りますし「適当にあしらわれた」という不快感を生じます。
必ず相手の言葉を受け止め、聞きっぱなしにしないようにしましょう。

コメント、アドバイスは相手の了承を得てから行う

コンサルタントの基本中の基本ですが、コメントやアドバイスは、相手が
求めて初めて機能します。

ときどき、頼んでもいないのに勝手にコンサルティングを始めてしまう人
がいますが、こちらは良かれと思っていたとしても、相手は「鬱陶しい」
「迷惑だ」と感じることもさえるのです。

コメントやアドバイスは、ひととおり相手の話を聞いたあと、「〇〇さん
は、こういうことでお悩みということですね？

では、私からそのお悩みについてのアドバイスをさせていただいてよろし
いでしょうか？」と言ってから始めましょう。

沈黙を受け入れ、相手の言葉を待つ

沈黙を恐れないようにしましょう。

相手が沈黙しているとき、相手の頭の中では、あなたの言葉を反芻して理解しようとしたり、質問されてその答えを一生懸命考えていたり、うまくあなたに伝えようとどう話そうか考えているのです。

あなたが沈黙を怖れて話をしてしまうと、相手の思考は中断され、せっかくのコンサルティングが無駄なものになってしまいます。

じっくりと待つ、どーんと構えていきましょう。

相手の言葉を反復し、理解が合っているかどうか確認する

コンサルティングは「質問」、「反復」、「傾聴」で質が高まります。

「〇〇さんは継続したいという気持ちはあるのに、いつも3日坊主で終わってしまうことが悩みなんですね？そしてどうしたら継続できるかその方法を知りたい、ということですよ？私の理解は合っていますか？」

と聞きます。

こうすることで「この人は、真剣に私の話を理解しようとしてくれている」と感じ、あなたに対して信頼をするようになりますし、あなたに好意を感じてくれるようになります。

「聴いている」というサインを送る

「あなたの話を聞いていますよ」というサインは、うなづき、相槌、メモを取る、などが効果的に相手に伝わります。

そして聞き取れなかった場合は、「〇〇の部分がちょっと聞き取れませんでした。もう一度教えていただけますか？」と話すことで、しっかりと理解してくれようとしている、と感じてもらえます。

いかがだったでしょうか？
チェックリストで7つ以上チェックがつかなければ、
あなたの傾聴力は足りていないと判断ができます。

これからのセッションなどで
チェックリストのひとつずつを意識して
会話の機会のたびに反復し
傾聴力を磨いていきましょう。

顧客理解を深め、どのようにオンライン上に売れる仕組みを構築していくか、無料ウェビナーを期間限定で配信中です。
ぜひこの機会にご視聴ください。

FREPPIES

<https://freppies.com>

特典ウェビナー：<https://www.yaccofreppies.com/onlystyle>





FREPPIES
Freedom & Confidence