

いざ！という面談の前に再確認！

傾聴チェックシート

▶ 傾聴時の心がまえ

- 相手は主役であり、対等の立場である（×上下）
- 相手の中に答えがある、と信じ切る
- 言葉は完璧なツールではない（ので深く聴く事が大切）
- その人への思い込みをゼロにする
- 自分には無意識の偏見がある事を理解する
- 発言より、言葉の概念を合わせる事が大切
- 推測しない / 分かったつもりにならない
- それは事実？ 解釈？ 分けて聴く / 相手の言葉で聴く
- 相手が見ている同じ景色を見る感覚で聴く
- 相手の発言は問いかけの質で決まる

※詰まりを感じたら
抽象度UP！

● 変わらないこと

- ・ 五感で聴く
- ・ 得意領域ほど深く聴く
- ・ 最後まで聴き切る！
- ・ 焦っている時ほど
オープンクエスチョン

● 聞き流しに注意！

- ・ 省略 → 5W1Hの抜け確認
- ・ 一般化 → 決めつけがないか？
- ・ 歪曲 → 「～なので」は要注意

● そもそもの目的

- ・ なぜそれを？
- ・ なぜ私に相談？
- ・ なぜ今？

抽象度を上げる

注意点

相談ごと

引き出す

より具体的に

● 深掘り傾聴の質問

- 「それはどうなんですか」
- 「どう言う事ですか？」
- 「具体的には？」
- 「もう少し詳しく」
- 「他には？」

● 過去 / 未来の確認

- ・ 過去を聴く
「いつから？」
「キッカケは？」
- ・ 未来を聴く
「どうなりたい？」

● ミラーリング

- ・ 音量 / スピード
- ・ ジェスチャー
- ・ 使う単語

● 反応4ステップ

- ① 相づちや促し
「うん」「なるほど」
- ② オウム返し
- ③ 言い換えて伝える
- ④ まとめと確認

● 気づきの提供

- 「例えば」
- 「他社事例」
- 「自分の経験」
- 「一般論として」

※不安になった時は
相手に確認する！