

傾聴力を高めて、仕事などの様々な場面で活かしましょう

11月に入りました。気候的にも過ごしやすくなり、仕事においても、外出する機会や商談等が増えてくる頃かもしれません。そのため、改めて、傾聴力を高めるポイントについて確認し、今後に活かす方法を紹介します。

●傾聴力とは…

ご存じの通り、傾聴力とは相手の話をよく聴くことです。例えば、仕事においては、個人の考えや意見を聞き、よく理解することや、そこから問題解決を見出すことが求められます。そのため、単なる聞くこととは異なり、相手の話の背後にある意図や感情を汲み取ることも傾聴力に含まれます。

●傾聴力の基本姿勢…

それでは、傾聴力を高めるための基本姿勢としては、①相手を受容すること、批判や否定することなく、まずは相手をそのまま受け止めることです。②話を聴くこと、話に集中して、決してせかしたりせずに、相手がリラックスして話せるような環境でじっくりと話に集中することです。③相手の立場に立って理解すること、話を聴きながら、相槌やうなずきを入れたり、話に同調することで、話し手は自分を理解してくれている、話を聴いてくれていると、感じられることができます。

【傾聴力を高めるためのポイント】

①共感を示す… 例えば、相手が憤っている場合には、それは腹が立ちますねと伝えたり、日頃の努力や成果に対して労いをするなどして、相手の気持ちに共感を示す言葉を添えてみることです。話し手がより受容されていると感じられることにつながります。

②否定せずに、最後まで相手の話を聴く… 相手の話を否定することなく、最後まで話を聴くことは、簡単にできることではありませんが、できるだけ話を遮らずに気持ちに寄り添って聴くことで、話し手は聴いてもらえている安心感を感じられ、もっと話したいと思ってもらえるようになります。

③話をまとめて、相手に伝える… 話が一区切りついたら、その話を簡潔にまとめて整理して伝えましょう。話の方向性が明確になるため、そこから深い考えや意見を引き出し、問題解決策などを導き出すことにも役立ちます。

リフレーミングを用いて、柔軟な思考で捉えましょう

日常生活の中では、気持ちが焦ったり、ネガティブな思考に捉われることがあります。今回はこのような考えをポジティブで建設的に捉え直す方法であるリフレーミングを紹介します。

◎リフレーミングとは、物事の見方や捉え方を柔軟に変えることであり、何か困難や行き詰ったときに、自身の捉え方を変化させることで、モチベーションを高めたり、困難を乗り越えることにも役立ちます。

●言葉のリフレーミング… 言葉の定義や意味を変化させて思考の行き詰まりを打開していく方法のこと。

例) 神経質⇒細部にまで目が行き届くしっかり者、自主性がない⇒サポート役に向いている人

●As Ifのリフレーミング… もし、〇〇だったら、例えば、〇〇だったら、と仮定したり可能性を模索しながら発想の転換をする方法。例) もし、1週間後に契約が取れたら⇒営業成績が上位になるだろう。

●時間軸のリフレーミング… 過去や現在、未来という時間軸を活用して別の発想を想像する手法のこと。例) ミスは今でよかった、今対策を立てることができるから、今後は確実にミスを減らせることができる。

●Wantのリフレーミング… それならどうしたいという質問を投げかけて、現状を打開する方法のこと。

例) 何か困っていることがあることに対して、それならどうしたい、と言いかえて解決していく方法。

上記を参考に、日頃のケアにお役立てください。また、お気軽にヒューマニーズ相談センターをご利用ください！

大阪金属問屋健康保険組合 被保険者様 相談ダイヤル

◆電話カウンセリング

平日 10:00~20:00
土曜 10:00~17:00



0120-779-551

面談予約はこちら



reservation_hn@humaneeds.co.jp

◆対面・オンライン面談

*詳細はフリーダイヤルまでお問合せください