

# daily コラム

2014年2月25日(火)

〒810-0001 福岡市中央区天神2-8-49 ヒューリック福岡ビル7階  
株式会社かさい会計 TEL 092-771-4421 FAX 092-771-1417  
Email info@kasai-grp.co.jp

## 積極的傾聴

“積極的傾聴”とは「責任をもって相手の話を聴くことで、相手の考えや気持ちを相手の立場に立って理解すること」です。

このようにすることで、最終的にはこちらが相手に受け容れて欲しい、と思っていることをうまく伝え、納得してもらえるので、目標管理制度における目標設定面談や評価結果のフィードバック面談、さらには営業実務などに応用されます。

### “積極的傾聴”の実務活用法

わかりやすさのため、管理者の立場で、部下との「業績評価フィードバック面談」を行なうケースを取り上げ、“積極的傾聴”の実務活用法を例示します。

#### 1. 面談前の準備

予め、フィードバックの目的、内容を確認しておく。(評価結果とその理由、今後へ向けたアドバイス、自分自身が期待した通り評価されなかった時に、その後努力した体験談など前向きな内容)

#### 2. 面談

(1)相手に質問し、「自らの業績とプロセスについて思っていること」を話してもらおう。(聴き手は、途中で遮らず、相槌を打ちながら、相手の言いたいこと

を一旦全て受け容れるように聴く。

- (注)大切なところで「今言ったことは、こう言うことだね」と、理解したことを確認するのは「分かってくれている」と感じさせるので効果的
- (2)相手の話の中から、相手が理解していないこと(理解して欲しいこと)を掴み、(4)に繋げる。(決して相手に忠告的な態度で話さない。)
- (3.)最後に、短時間で評価の結果とその理由(根拠となる事実)を話す。  
相手の自己評価と異なる点は、評価の調整過程で、その点が論議された結果であることを話す。
- (4)相手に理解して欲しいことについて、「これから、の点についてはこのように努力して見たらどうだろう。」と前向きにアドバイスする。
- (5)最後の締めはワンポイントをインパクトのある一言で励ます。(例「の仕事で頑張ろうじゃないか!!」)

面談では、終始微笑みを絶やさず、誠実に聴き、話すこと、面談時間は30分~1時間、時間配分は、聴く時間70~80%、話す時間20~30%位が適当でしょう。



“積極的傾聴”で  
“納得”を生む!