

3つの「きく」

聞く

自然に聞こえる

聴く

考えながら聴く

訊く

尋ね訊く

傾聴

丁寧に耳を傾けて
相手の話を訊く

情報量

多くなる

聴く姿勢

- 目で … 相手の表情や態度をよく見て聴く
- 耳で … 言葉と語調をしっかりと聴く
- 口で … 相づちを打ちながら聴く
- 体で … 身体を相手に向けて聴く
- 心で … 心を開いて聴く

必要に応じてメモを取り、復唱確認しましょう。

「聴く」ことのメリット

情報が増える

その情報を通して、
新たな知識が広がる

信頼が増す

相手を認めることで
敬意が伝わる

仲間が増える

相手との関係が安定し
より良い人間関係を築く

相づちを打つ

種類	例
返事	はい。ええ。そうですか。 かしこまりました。
共感	それは大変でしたね。 おっしゃる通りですね。 私もそう思います。
くり返し	～ということですね。 ～なさったのですね。

訊く = 質問する

広い範囲から自由に考えて答える質問

- (例) お好みの商品はどうなものですか？
週末はどんなことをしてお過ごしですか？

オープンクエストション (開かれた質問)

Yes か No (AかB) だけで答える質問

- (例) AとBでは、どちらの商品がお好みですか？
週末はお出かけになったのですか？

クローズドクエストション (閉ざされた質問)

オープン・クエスチョンの特徴

(例) お好みの商品はどんなものですか？
週末はどんなことをしてお過ごしですか？

メリット	<ul style="list-style-type: none">• 一つの質問に対して、多くの情報が得られる。• 質問者が想定していない気づきや発見が得られる。• 質問に対して、自身の考えを自由に伝えられる。
デメリット	<ul style="list-style-type: none">• 話の本筋からはなれた話題に飛びやすい。• 自分の考えを言葉にするのが苦手な人は負担に感じる。• 質問者との関係が築けていない段階では、 浅い回答になりやすい。

クローズド・クエスチョンの特徴

(例) AとBでは、どちらの商品がお好みですか？
週末はお出かけになったのですか？

メリ
ット

- 質問に対して、早く端的に情報が得られる。
- 回答者は簡潔に答えられる。
- まだ関係が気づけていない人ともコミュニケーションが取りやすい。

デメ
リット

- 一回の質問に対して得られる情報量が少ない。
- 一方的な会話になってしまいやすい。
- 連続して使うと、
尋問しているような印象を与えてしまう。

今回のまとめ

- ・ しっかり“聴いて”、うまく“訊き出す”
- ・ オープンクエスチョンとクローズドクエスチョンの特長を活かした使い分けを。

