「働き方改革」を「あり方改革」へ

＜ロワーマネジメント育成＞

効果を高める
アクティブ・リスニング

感じる、考える、行なう、楽しむ

アクティブ・リスニング

- アクティブ･リスニングは、

コミュニケーション技法の一つ

“積極的傾聴”と日本語訳されている

- 「ヒアリング」と「リスニング」の違い
  - ヒアリングとは、耳に入ってくる（自然に聞こえる）こと
  - リスニングとは、注意（意識）して聴こうとすること

Active listening.

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

新たなコミュニケーション力

❖ 従来のコミュニケーション

- 会話すること（雑談含む）、が主流
- 組織内では、情報伝達（発信）を目的とする手段
- 〔辞書〕人が互いに意志や感情、思考を伝達し合うこと

✓ つまり、一方通行。相手が理解、承認しなくても成立する

上司「昨日頼んだよね。なんでやってないの？」
部下（ぇ、明日までって‥‥）
上司「今日までに仕上げてって、メールしたでしょ」
部下（メ～ル！？　見てねぇよ）
上司「あれこれ教えないとできないのかね、君は」
部下（た、大して教わってないけど。もういやだ！）

Active listening.

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

新たなコミュニケーション力

- ２１世紀のコミュニケーション
  - 対話すること（**ダイアログ**）が、重要となる
    - 共有・共感・同意・約束・帰属意識のための対話が主流となる
    - 組織・社会で、影響をもたらす手段となる
    - 探求し続ける会話形式。思考と感情の相互理解の会話。
    - 新たな場を創るための土台（ベース）を築くもの

✓ つまり、双方向。互いに理解、成果を出すことで成立する

Active listening.

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

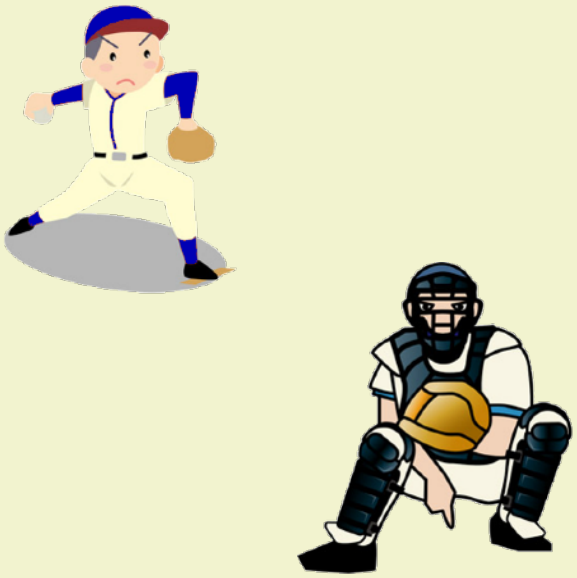
新たなコミュニケーション力

❖ コミュニケーション

- 会話の “キャッチボール” と言われていた

❖ ダイアログ

- 対話は “バッテリー(投手と捕手)” の関係と言える



Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

新たなコミュニケーション力

❖ 対話する際に、参考になるデータ

- 五感による知覚の割合（by.産業教育機器システム便覧）
  - 視覚 83.0%、聴覚 11.0%、臭覚 3.5%、触覚 1.5%、味覚 1.0%
- 五感の情報能力（by.屋内照明のガイド）
  - 視覚 87.0%、聴覚 7.0%、嗅覚 3.5%、触覚 1.5%、味覚 1.0%
- 約８割の視覚情報優位論（by.感覚生理学内のZimmermannの論文）
- メラビアンの法則（by.心理学者アルバート・メラビアン）
  - 表情・しぐさ 55.0%、声のトーン・口調 38.0%、言語 7.0%
- 大脳皮質の半分以上が、視覚情報処理に関与（サルの実験段階）
- APA心理学大辞典による
  - 「視覚優位／聴覚や他の刺激が同時に呈示されているときでも、視覚刺激が優先されて気づくようになる傾向」

Active listening.

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

新たなコミュニケーション力

- つまり、
  視覚情報と他感覚情報にアンバランスがあると、視覚による刺激が脳内で優位に影響する、傾向が強い

  - 発信者の時
    - （例）不機嫌な態度・表情での朝の挨拶は、相手の脳内で視覚情報による感覚性感情（不快感・恐れなど）を高め、後の行動を抑制させる
  - 受信者の時
    - （例）相手が不機嫌な態度・表情で朝の挨拶してきた時、視覚情報によってイメージされた認知性感情により、後の行動が選択される

※注意：セクハラなどによる触覚情報、スメハラなどによる嗅覚情報が極度に高い場合は、視覚情報や聴覚情報より影響が強まる

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

新たなコミュニケーション力

❖ マネージメント職が必要な対話力（ダイアログ）

	言語力（バーバル）	非言語力（ノンバーバル）
発信力	話力・声力・語彙力・論理力・文章力・構成力・提案力・例題力・表現力・説得力・伝達力・選択力・プレゼン能力・PR力・知識力・ユーモア力‥‥	自信・元気・情熱・誠意・清潔・清楚・笑顔力・目力・表情力・ジェスチャー・しぐさ・姿勢・歩き方・食べ方・イラスト、図、表、音楽、映像などによる見せ方‥‥
受信力	理解力・整理力・分析力・傾聴力・質問力・インタビュー力・語彙力・目利き力・気づき力・察知力・知力・記憶力・共感力・応対力・受容力・集中力・忍耐力‥‥	観察力・洞察力・注意力・推測力・問題発見力・解決力・状況判断力・聞く姿勢・しぐさ・うなづき・表情・目・笑顔・ポジション・場作り・機転・記録・対応‥‥

「人間力」を高める力

Active listening.

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

ダイアログのための
アクティブ・リスニング

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.

アクティブ・リスニングとは？

- アクティブ･リスニングの目的は、

相手（話し手）が、

満足または納得した

答えを見つけ出す

手助けをすること、です

※答えを与える、説得する、ことではありません

Copyright © 2014 selfcoaching 3x3career all rights reserved.