



## アクティブリスニング(傾聴)

バーチャルな環境で働く場合、従業員のストレスを軽減するためには、従業員の声に真摯に耳を傾けることが重要です。アクティブリスニング(傾聴)は、マネージャーがチームメンバーについてより深く理解するためのテクニックです。

このテクニックを使うと、言い換えや質問をして、相手が自分に伝えようとしているメッセージや感情について情報を集めることができます。

チームメンバーの話を積極的に聞く能力を発揮するために、次のようなテクニックや練習方法を活用しましょう。

### ELIMINATE DISTRACTIONS

#### 雑念を取り払う

電話やメール、騒音、他の人から見える(最悪の場合、部屋に入ることができる)開いたドアなど、集中力が途切れるような状況を取り払いましょう。

### ACKNOWLEDGE THE PERSON WHO IS SPEAKING

#### 相手の発言を受け入れる

あなたが相手のメッセージを聞いていることを伝えるため、良い反応方法を使います。面と向かって、あるいはオンラインで、相手の話を聞いていることを伝えましょう。同意や理解の場合は頷き、同意できない場合は首を振って笑顔を見せ、相手が何か不快な経験をしたことを伝えている場合は顔をしかめるなどの方法があります。

### ENCOURAGE THE PERSON WHO IS SPEAKING

#### 相手の発言を促す

「もっと教えてください」「とても興味深いですね」などのコメントは、話し手への興味を強く示すことができます。

### DO NOT CRITICIZE THE PERSON SPEAKING

#### 相手の発言を批判しない

相手が話している最中に、自分に言われていることへの批判を示唆するようなボディランゲージ、表情、言葉を使わないようにしましょう。意見の相違は、話し手が話し終わった後でも構わないのです。

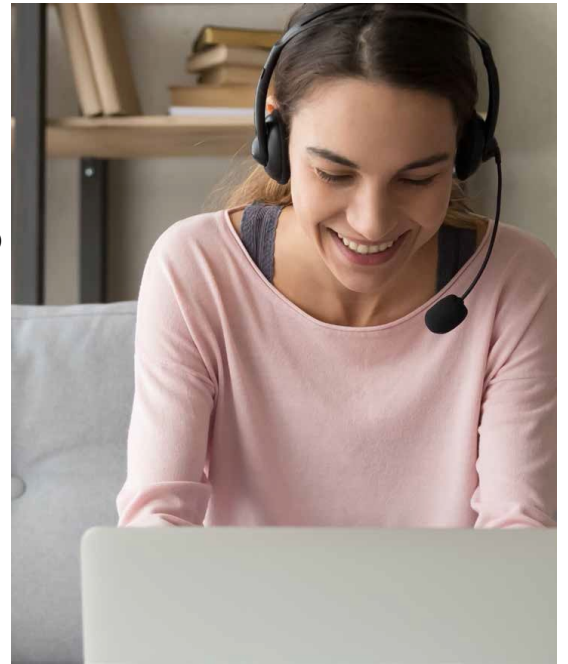
## PARAPHRASE

### 言い換え

これは、聞き手であるあなたが自分の言葉を使って、相手が話してくれたメッセージを理解するためのテクニックです。

これは、単に話し手の言葉を繰り返すだけのものではありません。メッセージを別の言葉に”翻訳”することで、そのメッセージが明確に理解されていることを示す必要があります。

聞き手であるあなたは、「別の言い方をすれば、あなたの言っていることは、…と聞こえます」「私が理解したかどうかを確認させてください」といったフレーズを使うことができます。



### 言い換えと要約

言い換えや要約によって、相手の発言に含まれる情報と感情の両方を再提示することができます。以下、例を挙げます。

- 話している人の発言：  
「経理部のあの人たちは、ありえないよ。彼らは時間通りに仕事を終えたことがないんだ！」
- あなたの言い換え・要約：  
「あなたは、経理部の人たちが必要な情報を時間通りに提供してくれないことに腹を立てているのですね。」
- 話している人の発言：  
「JimとJonのせいで、頭がおかしくなりそうだ! 彼らはこの絶え間ない口論をやめないんだ！」
- あなたの言い換え・要約：  
「JimとJonが、協力して仕事を進められなさそうなのが気になりますよね。」

