

傾聴4技法

カウンセリングのスキルの中では最も基本ですがこれをマスターするだけで1時間でも2時間でも本格的な傾聴カウンセリングをすることができます。

傾聴4技法

- ①伝え返し …… 「おうむ返し」とも言われます。
- ②感情の応答 …… お客様のおっしゃった言葉に含まれる感情ことばに対して伝え返しをします。
- ③質問 …… お客様に質問をすることで話を具体化したり、確認したりします。
- ④要約 …… お客様がおっしゃった内容をまとめて伝え返しをします。

傾聴4技法

①伝え返し …… 「おうむ返し」とも言われます。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないですしねえ、やってられないですよ」

傾聴4技法

①伝え返し …… 「おうむ返し」とも言われます。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないですしねえ、やってられないですよ」

Co「毎日パワハラされていて本当嫌なんですね」

傾聴4技法

②感情の応答 …… お客様のおっしゃった言葉に含まれる感情ことばに対して伝え返しをします。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないですしねえ、やってられないですよ」

傾聴4技法

②感情の応答 …… お客様のおっしゃった言葉に含まれる感情ことばに対して伝え返しをします。

(例)

CL「毎日パワハラされていて**本当嫌**になります。かと言って上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないですしねえ、**やってられない**ですよ」

Co「そりゃあ**本当嫌**だ、**やってられない**って思いますよね」

傾聴4技法

③質問 …………… お客様に質問をすることで話を具体化したり、確認したりします。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないですしねえ、やってられないですよ」

傾聴4技法

③質問 …………… お客様に質問をすることで話を具体化したり、確認したりします。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないですしねえ、やってられないですよ」

Co「パワハラって、例えばどんなことをされたのですか」

傾聴4技法

④要約 …………… お客様がおっしゃった内容をまとめて
伝え返しをします。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って
上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないです
しねえ、やってられないですよ」

傾聴4技法

④要約 …………… お客様がおっしゃった内容をまとめて
伝え返しをします。

(例)

CL「毎日パワハラされていて本当嫌になります。かと言って
上司に言ったところで何かしてくれるわけじゃないです
しねえ、やってられないですよ」

Co「パワハラされているって上司に訴えても何もしてくれ
なかったから、やってられないって思ったんですね」

傾聴4技法

カンタンそうに見えて、実は奥が深い。

だからこそ、毎日の積み重ねが大切ですし、
これができるだけで「プロの傾聴カウンセラー」として
今すぐ活躍することができます。

何度も何度もチャレンジして、習慣化しましょう！