

聴く技術3

傾聴技法

理解しようという態度

「お気持ちがわかります」は、傾聴
ではない！

開かれた質問

言い換え

開かれた質問

定義:

はい、いいえなど一言で答えられない質問。
閉じた質問の反対語。

意義:

受け手が文脈を自由に選んで答えることができるため、自発的に話をした実感を与えることができる。
特に、話し合いの初期、前半の当事者の参画を促す際には必須。

調停における「開かれた質問」

「はい」、「いいえ」で答えられない質問。

- 1 話し手の関心に関心を持つ
 - ・・何を話したいか、話したくないか
- 2 映像が目に浮かぶように
 - 例) ・・の経緯を少し詳しく話していただけませんか？
- 3 どの程度「開いた」質問か
 - 例) 最近どうですかー今日の調子はどうですか
 - あの映画はどうでした
 - ーあの映画の評価は割れているそうですね

5W2Hの質問

1 開かれた質問？

How（開：方法），Why（開：原因）

What（開/閉）

When, Where, Who, How Much（閉）

2 Why（原因追及型質問）に注意

例)「なぜ早起きできないのですか？」

→ **早起きするのが当然なのに、責任を果たしていないという追及的な色合いが強くなる**

- ・「朝起きる時間について問題になっているようですが、少しご事情を教えてくださいませんか？」
- ・「どんなときなら早起きできますか？」