

## 【タイトル】心をひらく聞き方、声で築く信頼関係

### 【概要】

「絆」とは、相手の心に寄り添い、共に歩むことで深まるものだと思います。私は傾聴を通じて相手の言葉に耳を傾け、思いに共感し、信頼関係を築きたいと日々悪戦苦闘しています。

本書では、単なる聞き手にとどまらず、相手と心を通わせるための傾聴の理論と技術について書きました。傾聴の力が人と人をつなぎ、より良い関係を築くための気づきが得られるようなきっかけになると嬉しいです。

私自身が電話応対をしている中で、傾聴ということは知っているし、できていると思っている反面、「人の話をしっかり聞いて適切な答えを返しているのに、なんだかしっくりこない。」とも感じていました。同じような悩みを抱える人に本書を読んでもらいたいです。

### 【想定する読者ターゲット】

- ① 電話対応・コールセンターの業務に従事している方。
- ② 聴覚情報のみで傾聴スキルを発揮したい方。
- ③ 電話対応は難しいと思っている方。

### 【構成案】

#### 第1章 信頼関係の第一歩 — 聴く力の重要性

- 1-1. 傾聴とは何か
- 1-2. 信頼は「聴くこと」から始まる

#### 第2章 声の力を知る — 言葉以上に伝わるもの

- 2-1. 声のトーンが与える印象
- 2-2. 感情を伝える声の使い方
- 2-3. 相手に安心感を与える話し方

#### 第3章 心をひらく聞き方 — 実践テクニック

- 3-1. アクティブリスニングとは
- 3-2. 相手の本音を引き出す質問力
- 3-3. 共感を示すフィードバックの方法

#### 第4章 傾聴を深めるための心構え

- 4-1. 自分自身を知ることの大切さ
- 4-2. 先入観をなくし、純粹に耳を傾ける
- 4-3. 傾聴を習慣化する方法

【サンプル原稿】

## 心をひらく聞き方、声で築く信頼関係

### 第1章：信頼関係の第一歩 — 聴く力の重要性

#### 1-1. 傾聴とは何か

傾聴とは、単に耳を傾けることではなく、相手の気持ちや考えを理解しようとする姿勢を持つことです。表面的に聞くだけではなく、相手の話の背後にある感情や意図に寄り添うことで、より深い信頼関係が築けます。

#### 1-2. 信頼は「聴くこと」から始まる

信頼関係の構築において、最も基本的かつ重要な要素は「聞くこと」です。コミュニケーションの多くは話すことに焦点が置かれがちですが、相手の話に耳を傾けることで初めて、深い理解と信頼を築くことができます。聞き手が誠実に対応することで、相手は安心感を持ち、自分の考えや感情を率直に表現することができるのです。

また、聞くことによって相手の価値観やニーズを正確に把握することができます。これにより、相手に寄り添った対応が可能となり、より良い関係性が築かれるのです。聞き方次第で相手の気持ちを引き出し、共感を示すことができるため、相手の心をひらくきっかけとなります。

### 第2章：声の力を知る — 言葉以上に伝わるもの

#### 2-1. 声のトーンが与える印象

声のトーンは、相手に与える印象を大きく左右します。同じ内容を話していても、声の高さや速さ、抑揚の有無によって受け取り方が異なります。柔らかく落ち着いたトーンは安心感を与え、急ぎすぎたり強すぎたりする声はプレッシャーを感じさせることがあります。適切なトーンを心がけることで、相手に好印象を与え、信頼関係の構築に貢献します。

#### 2-2. 感情を伝える声の使い方

声の表現力は、単なる言葉以上に相手に感情を伝えます。喜び、驚き、悲しみなどの感情を適切に声に乗せることで、相手の共感を引き出し、より深いコミュニケーションが可能になります。感情を素直に表現することで、相手に安心感を与え、信頼を深めることができます。

#### 2-3. 相手に安心感を与える話し方

相手に安心感を与えるためには、穏やかで明瞭な話し方が重要です。速さや抑揚に気を配り、リズムよく話すことで、相手に落ち着いた印象を与えることができます。また、相手の話を丁寧に受け止める姿勢を示すことで、会話の中での信頼感を高めることができます。

### 第3章：心をひらく聞き方 — 実践テクニック

#### 3-1. アクティブリスニングとは

アクティブリスニングとは、相手の話を受動的に聞くだけでなく、積極的に理解し、適切な反応を示すことです。これは、相手の発言に注意を払い、内容だけでなく感情にも焦点を当てることで、相手の話に対して深く関わる姿勢を示します。

アクティブリスニングの要素には、以下のポイントが含まれます。

注意を向ける：視線を合わせ、うなずきや相槌を適切に行う。

要約する：相手の話の要点をまとめ、確認することで理解を深める。

共感を示す：感情を受け止め、「そうですね」「大変でしたね」などの共感の言葉を使う。

アクティブリスニングを実践することで、相手は自分が尊重されていると感じ、より深い信頼関係を築くことができます。

### 3-2. 相手の本音を引き出す質問力

相手の本音を引き出すためには、適切な質問をすることが重要です。相手に、自由に考えを表現させることがより深い理解につながるため、質問のタイミングや表現にも注意を払いながら、相手の気持ちを自然に引き出すことができます。

### 3-3. 共感を示すフィードバックの方法

共感を示すフィードバックとは、相手の感情や意見に対して適切な反応を返し、安心感を提供することです。「あなたの気持ち、よくわかります」といった表現や、相手の言葉を繰り返すことで、共感を伝え、信頼を深めることができます。

## 第4章：傾聴を深めるための心構え

### 4-1. 自分自身を知ることの大切さ

傾聴を深めるためには、まず自分自身を知ることが大切です。自分の価値観や思考のクセ、どのような状況で傾聴が難しくなるのかを理解することで、より柔軟な聞き方ができるようになります。特に、感情が先行してしまうと、相手の話を十分に受け止められなくなることがあります。日頃から自己理解を深めることで、冷静に相手の話を受け入れる姿勢が整います。

### 4-2. 先入観をなくし、純粋に耳を傾ける

相手にも同じように価値観があります。ただ、無意識のうちに相手の話に対して先入観を持ってしまいがちです。純粋に耳を傾けるためには、意識的に「今、この瞬間」に集中し、相手の言葉をありのまま受け入れることが大切です。相手の気持ちや状況に共感し、先入観を持たずに話を聞くことを心掛けましょう。

### 4-3. 傾聴を習慣化する方法

傾聴のスキルは、一度身につけたからといって完璧になるものではありません。日々のコミュニケーションの中で意識し続けることで、徐々に習慣として根付いていきます。例えば、毎日の業務の中で「相手の話を最後まで聞く」「要約して確認する」「相手の気持ちを言葉にしてみる」といった具体的な行動を意識的に取り入れることが大切です。小さな積み重ねが、信頼関係の構築へとつながります。

[以上となります。よろしくお願ひします。]