



聴くことは最高のアウトプット

リーダーシップに必要な傾聴力

自己紹介



理学療法士
×
キャリアコンサルタント
×
健康経営エキスパートアドバイザー

名前

金森 輝光

所属

ハートケアいずみ訪問看護事業所

経験

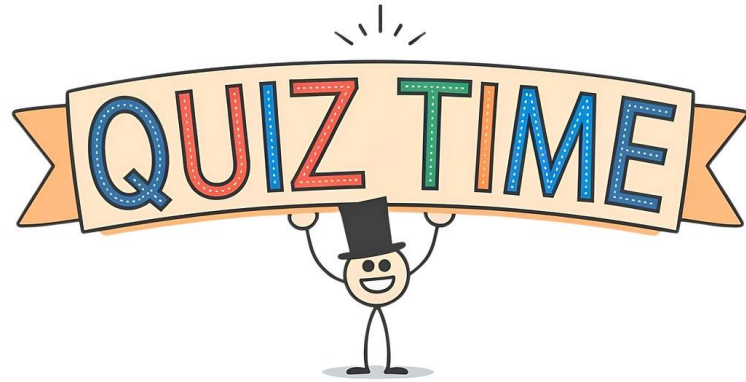
PT21年目・インソール・役職者

家族

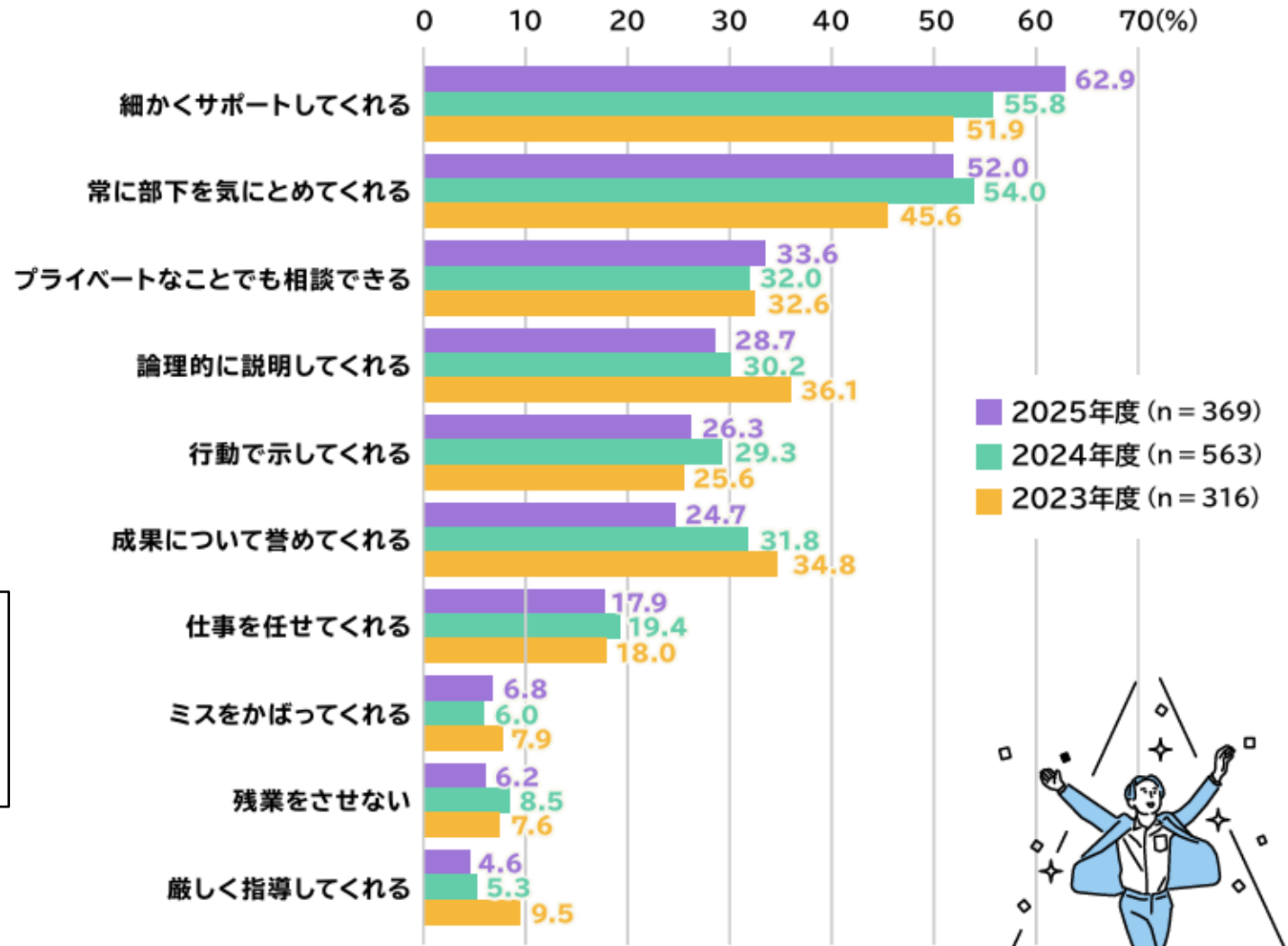
妻・長男・長女

趣味

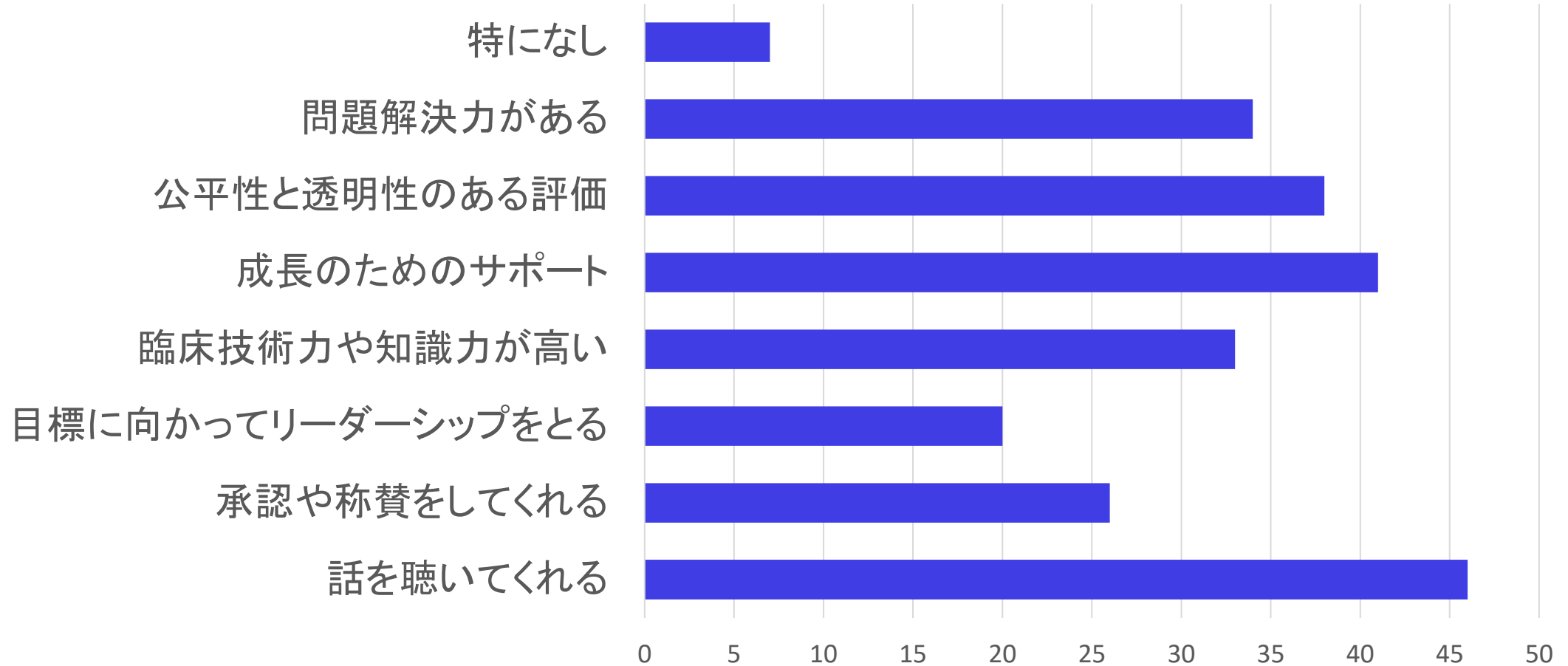
釣り、読書、料理



あなたにとっての理想の上司像とは
どのようなことですか？



上司に求めるもの



本日のアウトライン



1.医療の質とリーダーシップ



2.傾聴って何だ？



3.傾聴のテクニック



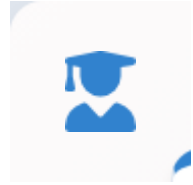
4.傾聴の練習と具体的行動



1 医療の質と リーダーシップ



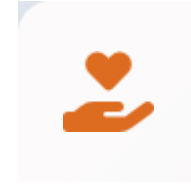
インプットとアウトプットの本質的な違い



インプット (自分)

- ✓ 知識の習得
- ✓ 能力の向上
- ✓ 自己投資

世界は変わらない (自己完結)



アウトプット (他者)

- ✓ 価値の提供
- ✓ 問題解決
- ✓ 他者貢献

現実世界が変わる

仕事の成功の定義：影響力を大きくする

📁 仕事の定義

他者への貢献

影響力の大きさが市場価値

自己成長・自己実現



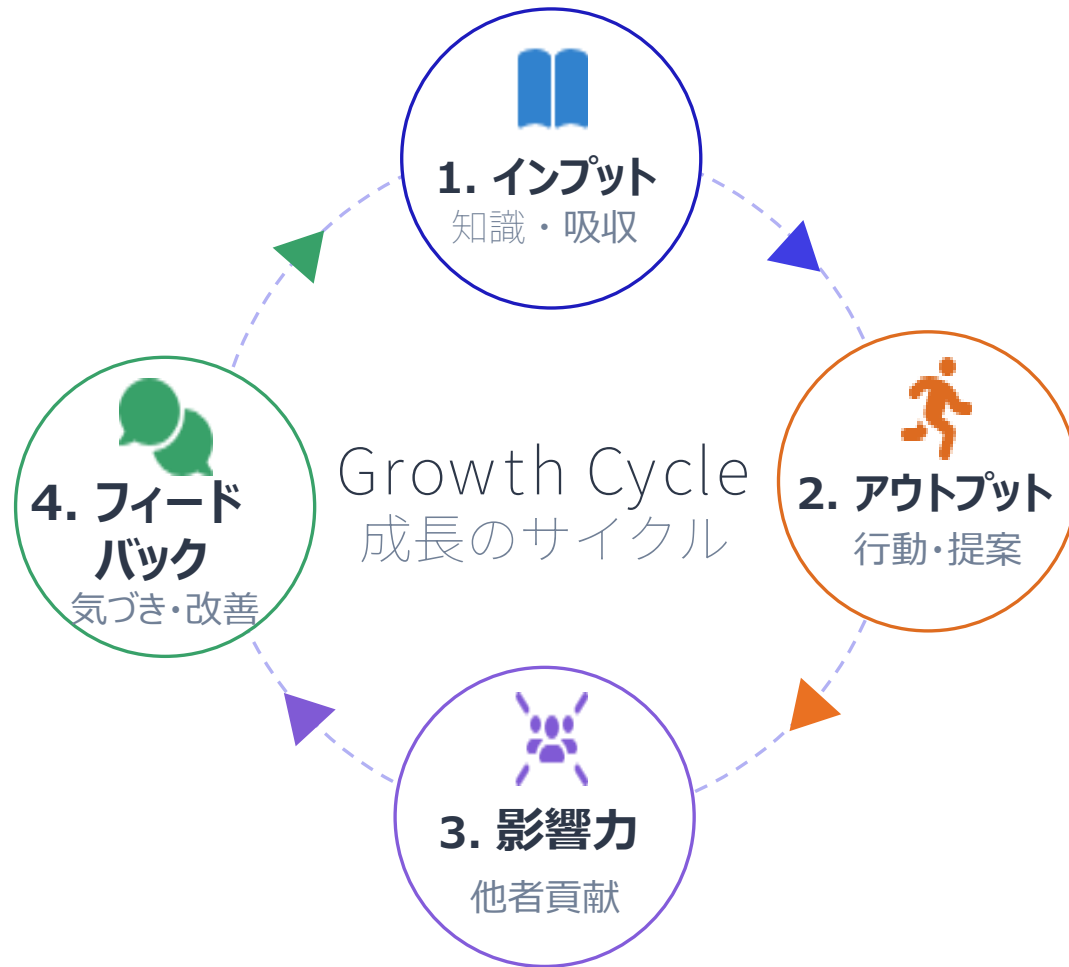
🚩 リーダーシップの定義

※役職ではありません。行動によるものです。

- 他者に影響を与える
- 共通の目標へ向かう
- プラスの変化を促す

💡 「自分のアウトプットの質が、そのままあなたのリーダーシップになる」

組織を飛躍させる「貢献の循環」



理想の組織とは

「全員」がリーダーシップを発揮できる組織

自分のアウトプットで他者に貢献し、ポジティブな影響を与える意識を持つことで組織は成長します。

循環がもたらすメリット

- ✓ イノベーションの促進
- ✓ 問題解決の加速
- ✓ エンゲージメントの向上

シェアードリーダーシップ：強みを活かし役割を交換する

多様な強みを持つスタッフ



Aさん：専門知識

(複雑な症例でリーダーシップを発揮)



Bさん：マネジメント力

(チームの円滑な運営でリーダーシップを発揮)



Cさん：調整力・交渉力

(部門間連携の場面でリーダーシップを発揮)

リーダー



メンバー

場面や状況に応じた
役割の柔軟な交代

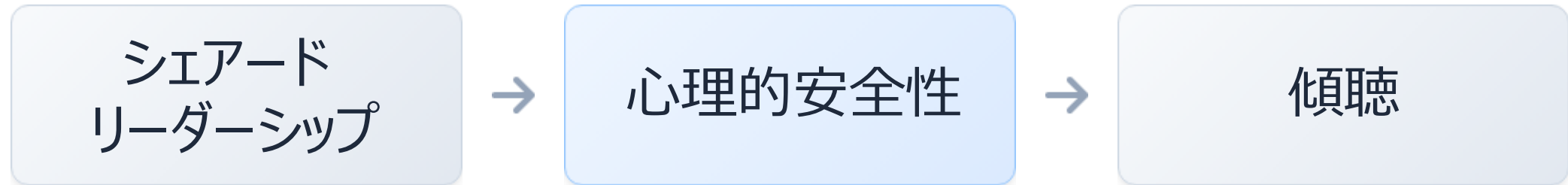
成果：強い組織の形成

組織への効果

総合力の最大化：得意分野を活かし
チームのパフォーマンスが向上。

自律性と成長の促進：全スタッフがリーダ
ー経験を積み、自律的な思考が育まれる。

リーダーシップが発揮できる環境のため「傾聴」



心理的安全性の4要素



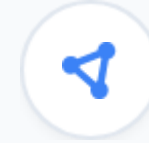
相手を
理解する



意見や背景を
受け止める



安心して
発言できる



情報共有と
信頼がある

心理的安全性を生み出す最も重要なスキル → **傾聴**

第1章のまとめ

アウトプットとは・・・ 他者へ影響を与える行動

仕事とは・・・ 他者へ良い影響を与えること
影響の範囲を広げていくこと

リーダーシップを発揮するには・・・ 基盤となるのが**傾聴**

2 傾聴って何だ



傾聴するイメージは？

傾聴をする目的は何だと思えますか？

『きく』の種類と意味

私たちは日常的に“きく”を使っていますが、その意味はひとつではありません。



聞く
(Hear)



訊く
(Ask)



聴く
(Listen)

「きく」→「傾聴」への段階的な難易度



「きく」という行為の中で
傾聴は最も難易度が高いもの

聴き方による相手への効果

段階	聴き手の姿勢	話し手の感じ方・効果
聞く (hear)	無意識に聞こえる	無関心・孤立感
訊く (ask)	情報を得る姿勢	関心を感じる・説明が進む
聴く (listen)	理解しようとする	安心感・自己理解の始まり
傾聴 (active listening)	受け止めて与える	安堵・自己肯定感・前向きな変化

なぜ人は話を聴いてもらうと良いのか

欲求内容	心の変化
価値を確かめたい 自分の存在を認めてもらいたい	自己肯定感 が高まる 「自分は大丈夫」と 自己価値 を感じる
分かってもらいたい 共感・理解を得たい	安心感 、他者とのつながりを感じる
整理したい 言葉にして感情を整理したい	気持ちが落ち着く、頭の中がクリアになる

傾聴が与える効果のステップ



安心する

【注目・受容】

「関心を向けてもらえる」「否定されない」という環境で、人は心の防衛を解き、リラックスして話し始められます。

(ステップ 1, 2)



整理される

【言語化・客観視】

「話す」ことで感情が形になり、「共感される」ことで自分の気持ちに気づきます。感情が落ち着き、問題を冷静に見直せます。

(ステップ 3, 4, 5)



前に進める

【自己効力感・信頼】

「理解された」という感覚が「自分は大丈夫」という力を呼び戻します。安心できる関係が、次の行動を支えます。

(ステップ 6, 7)

聴くことで起きる「心の変化」7ステップ

1. 注目される → 存在が認められる

人は「自分に関心を向けてもらう」ことで安心する。

2. 否定されない → 防衛がゆるむ

評価や助言がないと、心のガードが下がる。

3. 話す → 感情が整理される

言葉にすることで、もやもやが形になり、落ち着く。

4. 共感される → 自分を客観視できる

相手の反応から、自分の気持ちに気づく。

5. 落ち着く → 問題を冷静に見直せる

感情が整理されると、事実を整理できるようになる。

6. 理解される → 自己効力感が戻る

「自分は大丈夫」「やってみよう」と思える。

7. 信頼が生まれる → 関係が深まる

安心できる関係が、次の行動や挑戦を支える。

傾聴の3つの姿勢

傾聴には、3つの基本的な姿勢があります。これらが揃うことで、相手は安心して自分を語れるようになります。

① 肯定的関心 (Unconditional Positive Regard)

- ✓ 評価や判断をせずに、相手の価値観や感情を受け止める
- ✓ 「この人は間違っている」ではなく、「この人はこう感じている」

例：患者の不安や怒りを否定せずに聞く

② 共感的理解 (Empathy)

- ✓ 相手の立場に立ち、その人の感じ方・世界の見え方を理解しようとする
- ✓ 言葉だけでなく表情・声のトーン・沈黙にも耳を傾ける

例：「痛みが取れない焦りがあるんですね」と気持ちを言語化する

③ 自己一致 (Congruence)

- ✓ 自分の内面と外の表現が一致していること
- ✓ 無理に「良い人」を演じず、誠実で自然な関わりをする

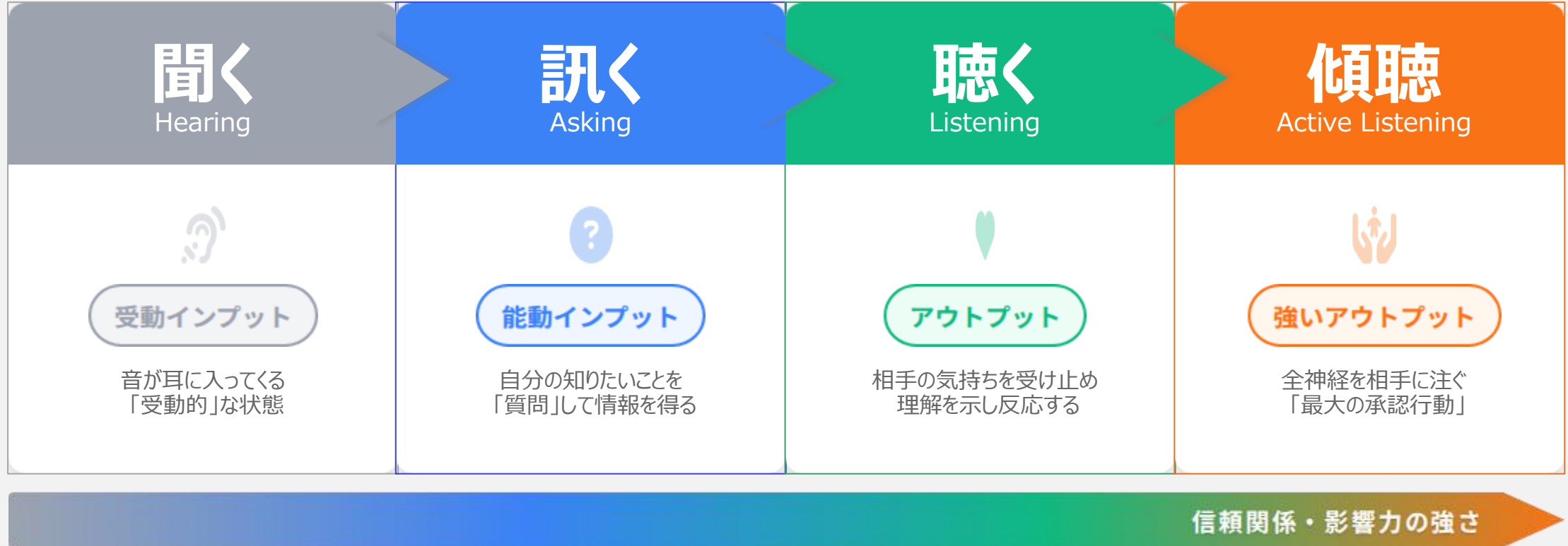
例：共感しつつも、わからないことは正直に伝える

傾聴を妨げる要因



4つの「きく」とエネルギーの方向

インプット（情報の収集）から、アウトプット（相手への貢献）へ



「聴く」ことは情報収集ではなく、相手に影響を与える「アウトプット」である。

傾聴のまとめ

真の傾聴とは、相手の語りを通して、

「相手が自己価値を再認識し、自己肯定感を高める」

傾聴は相手に作用する “アウトプット” である。

3 傾聴のテクニック



Step 1: 基礎

話しやすい雰囲気を作る

(うなずき・ペーシング・沈黙)

① うなずき・あいづち (ミニマルレスポンス)



説明

小さなうなずきや短いあいづちで相手の話を「受け取っている」ことを示します。



具体例

- ✓ 「なるほど」
- ✓ 「はい」
- ✓ 「ええ」
- ✓ ゆっくりしたうなずき



効果

相手が「話していいんだ」と感じ緊張が緩みます。結果、相手が話しやすくなります。

② ペーシング (相手に合わせる)



説明

相手の呼吸、話すスピード、声のトーン、表情などをさりげなく合わせ、同調することで安心感を与えます。



具体例

- ✓ 相手がゆっくり話す
→ あなたもゆっくり
- ✓ 相手が落ち着いた声
→ あなたも落ち着いた声



効果

- ★ 「この人は自分に合っている」という安心感が生まれる。
- ★ 相手との心理的な距離が縮まる。

③ 沈黙の活用 (サイレントスキル)



説明

相手が考える時間を奪わず、
沈黙をそのまま受け止めて待つこと。
急かさずに「間」を大切にします。



具体例

- ✔ 相手が言葉を探しているとき、
急かさずにそのまま間を取る



効果

- ★ 相手の中で思考が深まり、感情の整理が進む。
- ★ 「この人は待ってくれる」という信頼につながる。

Step 2: 理解促進

話の深さと論理を整理する

(オウム返し・要約・質問・感情ラベリング)

④ オウム返し (リフレクション)



説明

相手の言葉を、そのまま、または少し整理して返すことで「理解している」ことを明確に示します



具体例

✔ 相手:「忙しくて大変で…」
あなた:「忙しくて、大変なんですね」



効果

- ★ 自分の気持ちを確認でき、話が整いやすくなる。
- ★ 「伝わっている」という安心感を得られる。

⑤ 要約 (サマリー)



説明

長い話や複雑な内容を短く整理して返すことで、認識のズレがないかを確認する技術です。



具体例

- ✔ 「つまり〇〇ということですね」
- ✔ 「まとめると、この3つが気になっているんですね」



効果

- ★ 相手の頭の中が整理される
- ★ 話の方向性が見えやすくなる

⑥ 質問の使い分け (オープン/クローズド)



説明

話を深めたい時は
「**オープン**クエスチョン」

事実を確認したい時は
「**クローズド**クエスチョン」



具体例

- ✔ **オープン**:「どんな点が気になりますか？」
- ✔ **クローズド**:「今日は痛みはありますか？」



効果

- ★ 思考が進み、自分の考えを言語化しやすくなる。
- ★ 行動や気づきへのきっかけになる。

⑦ 感情へのラベリング



説明

相手の感情に対して、「～な感じですね」と、わかりやすい言葉（ラベル）をつけて提示します



具体例

- ✔ 「混乱している感じがしますね」
- ✔ 「プレッシャーを感じていますよね」



効果

- ★ 感情が整理され、落ち着きが戻る。
- ★ 自分の気持ちに気づき、考えやすくなる。

Step 3: 信頼構築

感情と価値観を受け止める

(感情の反映・バックトラッキング・価値観の肯定)

⑧ 感情の反映 (エモーションリフレクション)



説明

相手の言葉や非言語的なサインから、まだ言語化できていない感情を読み取り、言葉にして返す技術です。



具体例

- ✓ 「焦りがあるように感じます」
- ✓ 「悔しさもありますよね」
- ✓ 「不安が大きいですね」



効果

- ★ 「分かってもらった」という深い安心感が生まれる。
- ★ 感情が落ち着き、次に何を話すか考えやすくなる。

⑨ バックトラッキング（言葉を借りる）



説明

相手の大切にしている言葉づかい
価値観のキーワードをそのまま
拾って返す技術です。



具体例

- ✓ **相手:**「責任感が大事だと思います」
- ✓ **あなた:**「責任感を大事にされているんですね」



効果

- ★ 相手の価値観が整理される
- ★ 「伝わっている」という信頼関係が深まる

⑩ 価値観の肯定 (バリデーション)



説明

相手の感じ方を否定せず、
「自然なこと」「そう思って当然」と
そのまま受け止める技術です。



具体例

- ✔ 「そう感じるのは自然なことです」
- ✔ 「これだけ頑張っていたら、
そう思って当然ですよね」



効果

- ★ 自己否定が減り、安心感が
生まれる。
- ★ 「本音を話しても大丈夫だ」
と感じてもらえる。

4 傾聴の練習と 具体的な行動



傾聴の本質を理解する

- 🌱 相手が「**自分には価値がある**」「**ここにおいて大丈夫**」
と感じられる状態をつくること
- 💓 目的は、**ありのままの自分を取り戻す**ことを支えること
 - ※ 傾聴の「テクニック」は、そのための手段にすぎない

**傾聴とは、相手の自己肯定感をそっと支える
「関わりの姿勢」である**



あなたなら、どうする？



もう殺してくれって思うよ

振り返りの中でテクニックを使う

① おうむ返し (リフレクション)

- ✓ 相手の言葉を**短く繰り返す**
- ✓ キーワードと**感情**を拾う

効果

安心感・受容感

② 沈黙の活用 (3秒の沈黙)

- ✓ 話し終わったら**3秒待つ**
- ✓ アドバイス反射を抑える

効果

本音を引き出す

③ 非言語の観察 (1点集中)

- ✓ **表情・声・呼吸**の1つを見る
- ✓ 微細な変化をキャッチする

効果

変化への気づき

傾聴の土台は「日常の関心」から

⚠️ 陥りやすいパターン

いきなり傾聴

関係性が薄いまま技法を使う



職員の心理

「急にどうしたの？」
「探られている？」



緊張・警戒

👍 信頼の貯金作り



自分から挨拶する



名前を呼ぶ



会話を覚えている



変化に気づく



感謝を伝える



長所・努力を認める

傾聴はスキルよりも関係性が重要。
明日から小さな行動を始めよう

傾聴は自己肯定感を高める“影響力”である

真の傾聴とは、相手の語りを通して、

「相手が自己価値を再認識し、自己肯定感を高める」

傾聴は相手に作用する “アウトプット” である。

- 指導者・管理職の役割は、「自分」の成果ではなく、周囲の「仲間」に成果を上げてもらうこと。
- 役職が上がるほど、「人を巻き込む力」と「協力してもらう力」が不可欠になる。
- 傾聴スキルは、これらの**影響力**を生む最も強力な武器となります。

Thank You!

ご清聴ありがとうございました