

コミュニケーションの 上手な人

「コミュニケーションの上手な人」というと、話の引出をたくさん持ち、次から次へと会話ができる人というイメージがありますが、人間には「話を聴いてほしい」という願望がありますので、実は「話をさせてくれる人」「話を聴いてくれる人」の方が、好まれるのです。

では「相手に話をさせてあげるコツ」「相手の話を聴くコツ」を紹介しましょう。

♥ 相手に話をさせてあげるコツ

初対面の方や相手の事をよく知らない場合、「休日は何をしておられるのですか?」とか「何か趣味はありますか?」等と、相手の好きな事を聞く質問をしてみましょう。

自分の好きな事を聞かれて嫌な方はほとんどいないので、気持ちよく、むしろ喜んで話をしてくださいます。相手の好きな事がわかれば、それに関連することをタイミングよく聞いてあげると、相手との会話が弾み、好感度も上がります。

♥ 相手の話を聴くコツ

相手の話を聴く時は、身体をやや前のめり気味にして、うなづきながら聴くことで、相手に「あなたの話を聴いていますよ」という合図になります。そうすると相手も安心して話を続けられます。

逆に腕組みをしたり無表情で聞いていると、相手は不安になってきます。また、あいづちや相手の言葉を繰り返すこと、質問をすることも効果的です。

❖ 会話例

〔相手〕 日曜日に〇〇へハイキングに行ってきたんです。

〔自分〕 へえ、〇〇へハイキングですか。いいですねえ。楽しかった
ですか？

〔相手〕 はい、とても楽しかったです。紅葉がとてもきれいで、写真を
たくさん撮ってきました。

聞き役に徹し、相手の話を上手に聴いてあげることで、「相手の話を
聴いてほしい」という願望を満たし、相手との良い関係が生まれてき
ます。

私も老人ホームの営業をしている時に、まずはお客様の話を聴くこ
とに徹していましたが、最初は入居検討のお父様・お母様の様子な
どからお聴きするのですが、会話の中で自然と見学に来られたご子
息や娘様の介護をしながらの仕事や生活の事、趣味などの話に移
り、そこでお話が盛り上がり、自然と心を開いて下さり、関係性が築
けていったように思います。

コミュニケーションの上手な人になるには、「相手に話をさせてあげ
る」「相手の話を上手に聴いてあげる」聴き上手になることから始め
てみましょう。

神様は話すことと聞くことのバランスをとるために、人間に1つの口
と2つの耳を与えたとか。

