

コミュニケーション上手な人とは

あの人、コミュニケーションがうまいなあと思う人は、どのような人でしょうか？

場の雰囲気をよくしてくれる人、話をよく聞いてくれる人、自分が話したことに共感してくれる人などでしょうか？

コミュニケーション上手な人の特徴を5つあげてみましょう。

① 話しやすい場の雰囲気を作ってくれる

その場にいる人たちに、共通の話題や今旬の話題を振ってくれたり、誰かが話した時に「それ、いいね!」などと話を合わせてくれたり、緊張している人には優しく接してくれたり、と、気遣いをしてくれます。

そういう人とは、心を開き、いろいろと話したいと思いますね。

② 共感してくれる

「共感」とは、相手が話したことに「あー、そうそう、それわかるよ」などと、自分も同意することではありません。時には、相手が話したことと自分の考えは違うこともあります。そのような時でも、「共感」は出来るのです。

「あー、そうなんだ。そう思ってるんですね。」「そんな気持ちだったんですね。」というように、相手の話したことを、ただそのまま受け取り、表現します。そうすると、話した方も、「私の気持ちをわかってくれた」と感じ、安心して話を続けられます。

③ 話を聴いてくれる

こちらが話しているのに、その話を取って自分の話を始める人（会話泥棒）、また悩みを話すと、すぐにアドバイスを始めたり、時には説教をする人もいます。このような人は、コミュニケーション上手とは言えません。

コミュニケーション上手な人は、話をよく聴いてくれます。こちらが話している時には、口をはさまず、うなづいたり、あいづちをうちながら聴いてくれるので、話している方も、ちゃんと聴いてもらっている、わかってもらっていると感じ、安心して話すことができます。

話していて、自分の考えや気持ちがまとまらない時には、「言っておられることは、〇〇ということですか?」などと、整理して返してもらおうと、そうそう、そういうことだったと、気づきにつながることもあります。これも、しっかりと相手の話を聴いているから、できることですね。

④ 上手な質問をしてくれる

自分が迷っている時や、悩んでいる時に、的確な質問をしてもらうと、自分と向き合うきっかけになったり、決断に繋がったりします。

例えば、

自分「〇〇の資格とれたらいいなあ」

相手「その資格をとって、どんなことをしたいの？」

自分「資格をとって、△△の仕事をしたいたいと思ってるんだ」

相手「じゃー、いつまでにその資格をとる？」

自分「来年の12月までには、とりたい」

相手「そっか、じゃー、来年の12月にその資格がとれているとしたら、どんな行動をとったのかな？」

自分「うーん、まずテキストと問題集を買いに行って、勉強のスケジュールをたてて、しっかり勉強した」

相手「いいね!!!」



⑤ 前向きな気持ちにしてくれる

この人と話すと自然と前向きになれる、気持ちが明るくなるという人がいますね。

例えば、仕事でミスをした時に、「何でそんなミスをしたんだ。」などときつく言われると、よけいに落ち込んでしまうこともあります。そんな時、「君らしくないね。このミスの原因は何だと思う？」とか、「失敗するから、上手になるんじゃない。次、やる時はどんな事に気をつける？」などと、考えるきっかけをあげると、前向きな気持ちで踏み出すことができます。

いかがでしたか？ コミュニケーション
上手な上司は、部下を上手に成長させて
くれそうですね。

「聴」という字は、耳・十・目・心の字でできています。耳と目と心で十分に聴くことが、コミュニケーションでは大切です。

垣内 イスズ

