

実践のヒント シリーズ

4. 人間関係は会話が決め手

会話が弾むと、人間関係が豊かになる
<p>1. 良いコミュニケーションにつながる会話とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手に興味を持つ。良い人間関係を育む気持ちが大切 ・会話は、「聴く 話す 聴く 話す」の言葉のキャッチボールである ・相手を知り、自分を伝える。お互いに理解し合えることを目指す
お互いの理解を深める「聴き方」
<p>2. 相手の話をよく聴く （詳細は マスターマニュアル「第3章 聴取法の基本」を参照）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話の腰を折らない。結論を決め付けない <p>3. 聴いている時の態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話題にふさわしい表情、笑顔、視線、声の調子で聴く ・うなずく。相槌を打つ。 例：「おうむ返し法」は相手の言葉をくりかえして共感を表す
会話を深める 効果的な「返答」「質問」
<p>4. 相手の話に対して、肯定的に返答する。一方的に否定しない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・例：「なるほど」「わかります」「すごいですね！」「私もそうです」 <p>5. 相手の自己開示に対して、自分と合う部分を自己開示すると互いに理解が深まる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手に自分のことを知ってもらう。 例：「あなたと似ていますね。私も〇〇です」 <p>6. 相手の話に対する意見は、質問や提言の形で伝える</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質問や提言の形なら、相手は取捨選択でき、心情的に受け入れやすい ・相手が求めないかぎり、解決策を述べない <p>7. 効果的な質問</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の話から、次に尋ねたい話題を見つける ・1問1答にならないよう、1つの話題が深まるような質問を展開する ・YES、NO、で答えられる尋ね方ではなく、5W1Hを使って質問すると答えが膨らむ
コミュニケーションを深める「話し方」
<p>8. 相手に興味を持ってもらえるように話す。情報はわかりやすく 感情を率直に表す</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話題にふさわしい表情、笑顔、視線、声の調子で話す ・話す時間と聞く時間のバランスに気をつける ・30～40文字程度の短文で話す。先に結論を述べた方が伝わりやすい ・相手の名前を入れる。相手と共通部分を見つける。最近の話題を取り上げる ・年齢層や職業に応じた話題を、日頃からストックしておく <p>9. Iメッセージ（「私」が主語の話し方）とYouメッセージ（「あなた」が主語の話し方）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主語を「私」にして話すと、相手に受け入れてもらいやすい 例：「私はあなたのことが心配なの。だから、早く帰ってきてくれる？」 ・主語を「あなた」にすると相手が無用な不快感を持つことがある。例：「あなたはいつも帰りが遅い」 <p>10. 会話の参加者としてのポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会話に参加している全員が、上記のような意識を持てる雰囲気づくりを心がける ・次回のより良い会話のために、相手の印象に残ったことをメモに取っておく
楽しい会話でコミュニケーションをはかり、人間関係を豊かにしましょう！

参考：『人間関係が楽になる心理学の教え』井上知子著 『会話力upコラム』川島達史著