

(4) 双方向の円滑なコミュニケーションの留意点

①相手を尊重する

- ・相手の立場を知る
- ・先入観にとらわれない
- ・こちらから話す機会をもつようにする

②表情と態度で相手を歓迎していることを示す

- ・温かく親しみやすい挨拶をする
- ・笑顔で話す
- ・「目は心の窓」、誠実で熱意あるまなざしで迎える

③傾聴と主張のバランスを上手にとる

- ・相手の話から真意を汲み取る
- ・分かりやすい話し方を心がける

④相手のペースに合わせる

- ・ミラーリング（相手と同じ動作をすることで、相手に好感を与える）
- ・マッチング（声の大小・話す速度・表現方法などを合わせる）

⑤相手から否定されても、すぐ反論せず落ち着いて相手の状況に合わせる

あなた「明日時間をいただけますか」

相手「明日は時間がないね」

あなた「明日は時間がないですか。それでは…（と代案を示す）」

⑥用件はメモと復唱で、正確に把握する

- ・重要なポイントは復唱確認する
- ・相手の話は最後まで聞く