

### ③うなづく

話を聞いている人がうなづくいてくれると、とても話しやすくなります。上手にうなづくには、耳だけでなく体全体で聞く習慣を身に付けることが大切です。

人に好かれる聞き方として、次の四つを参考にしてください。

- ハート・リスニング…相手の話に「感心・感動・感謝」の心をもつ。
- ボディ・リスニング…身体を相手に向ける。(Heart to Heart)
- リターン・リスニング…同じ言葉を繰り返す。
- クエスチョン・リスニング…話の中から関心のあることを質問する。

### ④会話を発展させる上手な質問

質問することで、真剣に話を聞いていることをアピールできます。相手に自分の言葉で自由に話してもらえるような質問が話を弾ませます。

#### ●クローズドクエスチョン

「～ですか?」「～しましたか?」など「はい」「いいえ」の答えを導く質問

#### ●オープンクエスチョン

「どんなふうに?」「そのときどう思ったんですか?」と尋ねたり、いつ・どこで・誰と・何を・なぜ・どうやってなどと話題を広げることで、相手の具体的な見解や意見など自由な答えを引き出す質問

### ⑤メモと復唱・確認

上司からの指示やミーティング内容などをメモも取らずに聞いていると、話す相手はきちんと伝わっているのか不安になります。メモを取ることは「真剣に聞いています」ということをボディランゲージとして伝える効果もあります。メモを取りながら相手の言ったことをまとめ、最後に要点を「一つ目が〇〇、二つ目が〇〇……ということではよろしいでしょうか」と復唱確認することが効果的です。