

### (3) 傾聴のポイント

傾聴するには、相手の話をしっかり聞き、自分を抑えることが重要です。上手な聞き手になることで、相手は心を開き、熱心に話してくれるようになります。そのことで情報が増え、交渉や説得にも役立つことになるのです。

相手が話しやすくなる聞き方は次のとおりです。

あ あいづちを打つ アイコンタクトをとる

い 一生懸命に 心を込めて

う うなづく

え 笑顔で

お 終わりまで

+

し 質問をする

#### ①あいづちを打つ

多く的人是自分の話を聞いてもらいたいと思っています。同時に「聞いてくれるかしら」「分かってもらえるだろうか」と不安も持っています。コミュニケーションは言葉のキャッチボールです。あいづちの「ええ」「はい」「そう」などの短い言葉でも「あなたの話を聞いていますよ」「あなたに関心をもっていますよ」というメッセージが込められているので、話し手は話しやすくなるのです。