

## 相手が話しやすくなる聞き方

### 基本原則その1 目を見る

コミュニケーションを円滑にするための、身体に関する基本原則を四つ立ててみた。  
目を見る、<sup>ほほえ</sup>微笑む、<sup>うなず</sup>頷く、そして相槌を打つ。話をするときに、この四つを確実にこなすと、かなり会話の雰囲気は温かくなる。

目を見るというのは、一見簡単そうだが、意識的に練習しないと意外に難しいものだ。日本では、あまりじっと相手の目を見ることは好ましくないという感覚も残っている。目を見つめていると照れてしまうということもある。気持ち伝わりすぎるようで恥ずかしいのだ。しかし、目を見なければ、目と目が合うということはない。目と目が合ったときに、人と人との間に「線」がつながると私は考えている。イメージとしては、目を合わせることで相手と自分との間に「線」をつくっておき、その上に言葉をのせていく。すると、言葉がずいぶん相手に届きやすい。

バスケットやサッカーのようなチームスポーツでは、アイコンタクトの重要性がはっきりしている。ハンス・オフト氏がサッカーの日本代表の監督を務めていた頃に、「アイコンタクト」という言葉が世の中でも流行した。パスを渡すとき、受けるときに、前もって目を合わせて合意を形成しておくということだ。アイコンタクトができていない状態でパスを送ってしまうと、受け手が戸惑う。サッカーであれば、一〇メートル以上も離れた相手とアイコンタクトをとることになる。いわば視線の強さが重要な武器になる。目と目を合わせ互いに心の中で「よしっ」と確認し合ってから、パスを送る。すると受け手も構えができていたので、スムーズにプレーが流れる。

このサッカーのケースは、数人で行うディスカッションのときや、多人数を相手に話をするときに応用できる。複数の人間に的確に目を合わせながら話をし続ける。これは、考えるほど簡単なことではない。「アイコンタクトをしながら対話するように」と私が授業で学生に指示をしても、それだけではうまくできない。というのも、普段から目意識の線をつなぐという習慣がないからだ。たとえば、大教室で五人一組になってもらうとする。ひどい場合には、一列に五人が並んだままディスカッションを始めてしまうグループがある。これではアイコンタクトなどそもそも難しい。だが、五人が五角形になり、すべての対角線がアイコンタクトによって結ばれるようにすることができれば、五人の会話の密度は格段に高まる。

目を見るということは、相手の存在を認めているというサインなのだ。五人で議論をする場合、残りの四人の目を均等に見ることのできる人はまれだ。十分間ディスカッションをしている最中に、結局、一度も目を合わせなかった人間が一人残ったということもよくある。自分のことを一度も見えてくれなかった人の言葉を心の底から本気で支持す

ることは難しい。自分の存在を認めてくれない人の言葉は、心の奥には入ってこないものだ。

## 基本原則その2 微笑む

軽く微笑むことは相手を受け入れているというサインだ。からだ全体がほぐれて内側から微笑みが生まれていけば、相手に対してからだを開いているということが相手にも伝わる。自分が受け入れられているかどうかを、人は普通、気にしながら話しているものだ。相手がまったく微笑まないと、「この人は自分の話がつまらないんじゃないだろうか」とか「この人は私を嫌いなのではないか」といった不安に陥りやすい。受け入れられていると分かれば、話はいよいよしやすくなり盛り上がる。逆に、拒絶されているのではないかという不安の中で話すうちに話の内容もつまらなくなってくる、ということとはごく自然な悪循環だ。

問題なのは、こちらに拒絶や嫌悪の気持ちがない場合でも、微笑みがないために相手にそうした不安を抱かせてしまうというケースである。自分としては自然な感じで聞いているつもりでも、相手には不機嫌そうに映っていることがある。自分の話に微笑んでくれる人と仏頂面をしている人の二人がいれば、微笑んでくれる人と、より長く話をしたくなる。微笑むことは、コミュニケーションを上手にするための基本的な技なのである。

私の経験では、総じて女性よりも男性、とりわけ中年以降の男性に、「微笑み欠乏症」が多く見られる。中高年の男性五百人相手の講演会と、女性五百人の講演会という対照的なケースで話をすることがよくある。そうしたときに中高年の男性が笑いにくくなっていることをはっきりと感じる。話の内容を頭では理解しているはずなのだが、笑いがないために反応が乏しく感じられる。そのために、話す側である私も話しづらくなってくる。反応が鈍い相手に調子よく話し続けるのは難しいものだ。講演会といえども、気持ちのキャッチボールが必要だ。受け取ってもらえているという実感があればこそ、次の球を投げる気にもなる。話の内容に、深く「微笑み量」が関与しているのである。

ここで言う微笑みは、ファーストフード店の店員が見せるマニュアル的な笑顔のことではない。始終にっこりし続けている必要は、通常の会話にはない。相手の話がつまらぬ時、共感と呼ばぬ時に、無理につくり笑いなどする必要は基本的にはない。話のポイント、ポイントで、ふっと微笑みが出るのが自然だ。この自然な微笑みが出るためには、

身体全体がゆるんでリラックスしている必要がある。からだがかわばっているのに、顔だけ笑顔にしようとしても無理があるのは当然だ。水に石を投げ入れる。すると波紋が広がる。この波紋の広がりのように、相手の話に微笑みで反応する。その静かな波紋の柔らかさは、リラックスして開かれたからだから生まれるのだ。

もっと大きな波紋として、笑いがある。からだが弾けるように笑うことで、場が盛り上がる。相手の話のツボを上手く捉えて笑うことができれば、相手は満足する。話を楽しんでくれているということが分かるからだ。笑いは緊張がほぐれたときに生まれやすい。笑うことで、からだがいっそうリラックスする。友達同士はリラックスし合っているのだ。笑いが起きやすい。初対面の人や目上の人と話すときに、気まづくならず上手に笑うことができればコミュニケーション上手だと言える。