

# 聞き役は表情作りから

## 会話上手になるための極意

アナウンサー 荒尾千春さんに聞く

聴くことは話すことより難しい——。取引先との商談だけでなく、社内のミーティングや懇親会で聞き役に回る場面もある。思わぬことで相手の気分を害してしまうこともあるかもしれない。良好な人間関係を築くためにはどうしたらいいのだろうか。コンサルティング会社チェンジ・アップ(京都市)社長でアナウンサーの荒尾千春さんに聞いてみた。



荒尾さんはフジテレビ系列のテレビ局でアナウンサーとして勤務した後、フリーに転身。現在はコミュニケーションやプレゼンテーションなどについての企業研修も手掛ける。荒尾さんは「話す力も大事だが、聴く力を高めないと会話上手になれない」と話す。

人間が「会話が楽しい」と感じるのは、自分の話したいことをたくさん話した時だ。聞き役としては「相手と仲良くなりたい」という気持ちを持つとともに、全身で積極的に聴くスキルを身に付けなければならないという。

### 視覚情報が大切

重要なのは印象だ。顔の表情や姿勢、身だしなみなどの視覚情報で5割以上が決まる。例えば顔の角度ひとつでも、あごを上げすぎれば横柄なイメージを持たれてしまうし、反対に下げすぎれば相手を疑うような感じが出てしまう。腕や足を組むのも、相手を拒絶するように受け取られてしまうので気を付けたい。清潔感のある身だしなみを心がけるのは言うまでもないだろう。

顔の表情を作る際は「ミラーリング」という手法を活用しよう。相手の話の内容に合わせて楽しそうな表情や悲しそうな表情にする。「3倍

ぐらいの気持ちで、リアクションを取る」(荒尾さん)つもりで、身ぶり手ぶりも加えてみよう。また声や滑舌も重要だ。特にビジネスシーンでは、低めの落ち着いたトーンではっきりと発音するのがいいだろう。

### 相づちにも工夫

会話の中ではうなずき方や相づちにも工夫が必要だ。相手のテンポやペースを意識しつつ、一般的には若者なら早め、高齢者なら遅めに行うのがいい。目を見ながら深くうなずけば相手も話しやすい。

相づちも「いいですね」「すごいですね」と肯定することで、話し手は承認の欲求が満たされるので気分よく話せるという。仮に自分の意見と異なる場合でも「それは違います」と真っ向から反論はせず、いったん受け入れた上で「私はこう考えます」と返そう。

また、初対面の場合はおうむ返しに相づちも共感を表すには効果的だ。相手が「大変だった」と話した場合はこちらも「大変だったんですね」と応じる。ただ「私も大変だったんですよ」と相手の話題を奪わないように注意する。ほかにも相手の話をまとめたり、別の言葉で言い換えたりすることで、話をしっかり聞

### 会話上手と言われる聴き方



いてくれているという印象を与えることができる。

### 答えやすい質問

質問を投げかける際はすぐに答えられるものから切り出すのがコツ。「最近どうですか」「どう思いますか」という漠然とした質問は相手が回答に窮し、会話が弾みにくい。初めの2~3問は「いつから始めたのか」「誰と取り組んでいるのか」など確実に答えられるものを投げかけ

よう。話題を変える時は「関連性のある話に少しずつ変えた方が、相手の気持ちが途切れない」(荒尾さん)という。

荒尾さんは「練習すれば上達するプレゼンテーションなどと異なり、聴くということは相手の様子をうかがいながらキャッチボールしなければならない」と指摘。ビジネスの場だけでなく、プライベートでも意識して日ごろからトレーニングを積むことが大切だ。

### 相手を褒めて緊張解く

上手に話を引き出して会話を弾ませるコツについて、荒尾さんは自分の話をするのと、相手を褒めることなどを挙げる。

言葉少なな相手との場合は、まず自分のことから切り出してみよう。例えば、休暇予定について聞きたい時は「私は実家に帰るが、あなたはどのようにするのか」と質問してみる。「こちらが開示すれば相手は警戒心を早く解いてくれるし、同じくらい開示をしないと申し訳ないと感じやすい」(荒尾さん)

相手がリラックスして心地よい会話を引き出すには、褒めることも有効だ。服装や装飾品のほか、ビジネ

スで訪問した際は会社の受付対応など目に見えることから褒める。

会話が進んで相手について分かってきたら、考え方や会社の方針など見えない部分にも触れてみる。人間は自分でも気付かないことや、苦手意識があって頑張っていることなどを褒められるとうれしく感じるからだ。

褒めるのが苦手な場合は「お目にかかれてうれしい」「エネルギーをもらった」と感想を言うのもいいだろう。「去り際のラストインプレッションも重要で『また会いたい』などと話すのが好印象だ」(荒尾さん)という。(高城裕太)