

信頼を築くには

「話し上手は聞き上手」
「聞き上手は受け上手」といいます。

信頼関係を築こうとすると、話し量は「話し手3」に対して「聞き手7」が目安。話の間に聞き手は自分の伝えたいことがはっきりイメージできます。話し手は聞き手のイメージした内容を一緒に見る努力をし、何か聞かれたとき初めて話し始めます。すると「この人、私の話をわかってくれている。信頼できる」となるのです。

昔、芝居の大先輩から「お客さまを受けろ、どんな小さい動きも見逃すな、それを拾って自分のせりふを言え」と教えられました。人生経験を重ねる中で最近になって、結局、顧客に喜んでもらうには「自分の伝えたいことを明確にし、ひたすら相手を受けることに尽きる」とわかってきました。

IT関係の会社を営む社長Kさんは声も良く、話し好き。事業発表は持ち時間を大幅に超過して途中打ち切られることもありました。Kさんには3つ助言をしました。

①一つの伝えたい内容を5、3、1分、30秒のそれぞれ長さで作成する②5分話したら目の前にいる人に問いかける③相手の質問を最優先し、返答時に①を状況にあった時間で盛り込むです。もともと語彙も豊富で、コ

求められる表現力

ツをつかむと飲み込みも早いKさん。あっという間に聞き手をくぎづけにする話し手に成長しました。以来、Kさんの話に感動し涙ぐむ人が出るほど。それは「Kさんの話し方が見違えて上達したけど、何があったの」と真顔で聞く人が相次ぐほどの変貌ぶりでした。

「3つのカメラ」意識

受け上手になるには、話し手の自分も含めて、さまざまなことを客観視するよう心掛けることが大切です。訓練として「3つのカメラ」が常に自分に向けられていると意識します。

自分を客観視する工夫

自分を映すアップ画像が「1カメラ」。少し引いて自分と聞き手である相手を写す画像は「2カメラ」。部屋や空間全体を見下ろす画像が「3カメラ」です。場面転換に応じて

例えば、「相手そのものを受け止める」場合、1カメラと2カメラを意識することで、相手の反応を冷静にキャッチできます。眼前の情景を少しアングルを引いてみるのです。

3つのカメラを、頭の中で力キチと切り替え、すべてのシーンを客観的に見つめていくうちに自然と表現力が磨かれています。



《みやきた・ゆき》
劇団青年座を経て、20年の俳優実績を生かし「言響（心に響く話し方）スクール」を主宰。同スクールには全国から受講生が集まり、現在最も受講するのが難しいスクールの一つとされる。「言響サイト」（www.genkyo.net）を運営している。

相手がちらっと時計をみたら「時間は大丈夫ですか」「まゆをひそめたら「何か不安な点はありませんか」」など一挙一動を敏感に感じ、アドリブで反応するうちにコミュニケーションが深まっていきます。自分を客観視するには、自宅とオフィスに最低各3枚、全身が映る鏡を置いて常に自分の表情・姿勢をチェックします。これが訓練方法として最適で、「自分は常に見られている」意識が大切です。

次に「状況を受け止める」場合は主に3カメラを使いまわす。部屋全体を客観視することで場が読め、空気を感じられます。相手の話を聞きながら「次はどうすればいいか」が先読みでき、半歩先の行動が取れるため「よく気が利く」「いっしょに居て心地がよい」となります。

常に、「自分が何をすれば

喜ばれ、好印象を残せるか」を考えて行動することも、いい訓練になります。例えば、店でコーヒーを飲み終えたら、店員がカップを下げやすいようにテーブルの端にまてておく。コンビニで店員から釣り銭をもらうときに「ありがとうございます」と言い添える「な」などです。日常の小さな積み重ねで相手の心をつかむ訓練ができるのです。

次回は、「話す内容以上に話し手の『心』を伝える」とをテーマに総括します。

（言響スクール主宰

宮北侑季）

水曜日に掲載

話し上手は聞き上手・受け上手

言響アドバイス

「早口になる」原因と対策。

原因① 何回も同じ話をして自分が言い慣れた言葉、スラスラ出てくる言葉は得てして心がかもっていないので要注意。

対策① 「相手には、いつも最初」と自分に言い聞かせかみしめるように話すことが有効。

原因② 早く相手の気持ちをとらえたい、との焦りから相手の話を最後まで聞かずに自分が話をしてしまう。結果的に安心感どころか不安感を与えます。思ったことをすぐ口に出し、後悔するのは最悪のパターン。

対策② 対策は本稿のテーマでもある「聞き上手・受け上手」になること。