



ホントに分かってんの？

スルー型

「はい」「そうですね」。相手の話を聞いているとき、こんな言葉を安易に繰り返すのはやめたほうがよい。こう指摘するのは、コミュニケーションに関する教育を手掛けるITブレイクスルーの森川滋之氏（代表）だ。

森川氏によると、「はい」や「そうですね」を連呼すると、分かったふりをしているように相手に聞こえるという。「相手は自分の話を聞いてくれているか、理解しているかと気になるもの。『はい』『そうですね』という言葉が安易に繰り返すと、理解する気なし、聞く意味なし、と相手に捉えられかねない」（森川氏）。そして相手はだんだんイライラし始め、やがてそれが怒りへと変わっていくという。

そこでポイントとなるのが、相手を尊敬・信頼し、耳を傾けている姿勢を示すことだ。これを怠ると「話を聞いているのか」「本当に分かっているのか」と、相手を怒らせてしまう。

相づち・要約・オウム返し

理解する気がないと相手に思われてしまうのが、四つ目のパターン「スルー型」である。では、「はい」や「そうですね」以外にどのような受け答えをすればよいのか（図4）。

まず大切なのは、相手の目を見て話をすること。ごく基本的なことかもしれないが「できていない人が少なくない」（森川氏）。相手と話すときは聞く側の真剣さが求められる。それを端的に表すのが、相手の目を見て話すという動作だという。

その上で、次のような受け答えを実

践すべきだと森川氏は続ける。

一つ目は「相づち」だ。これは相手の言葉にきちんとうなづくこと。ただしこれをやりすぎると、冒頭で示した「はい」「そうですね」の連呼と同じになりかねない。適当なのは、相手の会話の切れ目のうち3～4回に1回程度うなづくこと。やりすぎは禁物だ。

二つ目は「要約」だ。要約は、相手の話をその場で簡単にまとめて「それはこういうことですか？」と確認することである。受け答えの常套テクニックだが、間違った要約を繰り返すと、相手を逆に怒らせる点に注意したい。よく分からないまま安易に要約するのは避け、言葉の意味を確かめながらまとめるのがポイントだ。

三つ目は「オウム返し」。これは相手が「暑いですね」と言ったら、こちらも「暑いですね」と返す方法だ。一見バカにした言い方に見えるかもしれないが「相手は自分を尊重し、同じ視点に立ってくれていると認識する」（森川氏）ようだ。ただし、これも自然な流れで使うことが肝心。あからさまに使いすぎるのは禁物である。

これら三つの受け答えを実践する際には、相手の言葉を決して遮らないように注意したい。相手が話しているときに、こう

した受け答えを強引にすると、やはり「話を聞かないヤツ」と見なされる。話を遮られて突然怒り出す人は、意外に多いという。

ペーシングとミラーリングを实践

一方、受け答えの実践テクニックには、会話全体や身振り手振りといった話し方全般にわたるものもある。「ペーシング」と「ミラーリング」だ。

ペーシングは、相手の話す速度に話のペースを合わせること。ゆっくり話す相手にはゆっくり、速く話す相手には速く話す。この速度がかみ合わないと、相手のイライラは増幅する。

もう一つのミラーリングは、相手の動作の大きさとこちらの動作の大きさを合わせることだ。「動きの大きい相手と話す場合は、こちらも大きく動作を取る。こうすると、相手は共感し合い、目線が合っていると認識し、話がしやすくなる」（森川氏）という。



相手の目をきちんと見て、安心させる受け答えを実践する

相づち:相手の言葉にきちんとうなづく

要約:相手の言葉を簡単にまとめる

オウム返し:相手の言葉を繰り返す

ペーシング:相手の話す速度に合わせる

ミラーリング:相手の動作の大きさに合わせる



図4 「ホントに分かってんの？」と思わせない受け答え

理解する気なし、聞く意味なしと捉えられかねない「はい」「そうですね」の連呼は相手を不安にさせる。相づち・要約・オウム返しなどの受け答えを実践しよう