

2 会話

コミュニケーションは、話す・書くという「アウトプット」と、聴く・読むという「インプット」の相互作用である。アウトプットの際に必要なことは、論理と感情が同時に流れる言葉を発することで自分の考え（思い付きではない考え）を持たないといけない。自分の考えを持つには、沢山の情報や価値観に触れ、価値観の異なる他者の考え方を一旦は受け止めて正確に理解する力を必要とする。ここに、インプットの「聴く力」の高さが要求される。

聴く力を高めるには、相手の目を見て聴き、メモを取り、自分の気づいたことを言語化することである。読む場合も同様である。意識のすべてを相手に集中し、考えながら聴く（読む）ことが重要となる。「何故」という問いを持ち続け、「彼の時はどうだろうか」とか「あの地域では〇〇だろうか」と、時間軸と空間軸の対比をしながら聴くと良い。

同じ職場で働く隣席同士が、メールでやり取りする光景を見かけるようになった。仕事は組織として行われており、「互いに」という共感を基盤にした意思疎通が不可欠である。声をかける・かけられるという関係を築いたうえでのメールの活用なら理解できるが、その基本が崩れており問題となっている。

(1) 会話をするときの注意点

会話をするときには、幾つかの注意点がある。まず、相手に対して正面を向き、背筋を伸ばそう。美しい姿勢で正面から向き合うことは、相手に敬意を払っていることを示すからである。立っている時は足を揃え、腕は自然に下すか指を揃えて前で軽く組む。椅子に座っている時は浅めに腰を掛け、手は前で軽く組んで膝の上に乗せる。肘をつかず、貧乏ゆすりをしたり腕や足を組んだりしてはいけない。

二つ目は、相手の顔を見ながら話すこと。目をキョロキョロさせると落ち着きが無いように思われ、真剣に話をしようとする態度とは受け止められないからである。目を合わせることが苦手なら、相手の鼻の頭を見ると良い。視線を合わせることなく、相手は真直ぐ見られていると感じる。

三つ目は、話す時には相手の反応を見て言葉や話題を選ぶこと。聴く力の高さが要求されるが、意識を相手に集中し、考えながら（“何故”を問いながら）聴くことを基本にすれば、適切な言葉や話題が生まれるものである。特に、目上の人との会話では聞き役に回ることが大切である。聞き役となる場合、うなずいたり微笑んだりといった同意の気持ちを、態度や表情で示すことが大切である。その際、話題に合わせた態度や表情をタイミングよく示すよう、「間」に注意しなければならない。

また、「まさか」とか「そんな馬鹿な」といった否定的な相槌^{あいづち}には気を付けよう。否定的な相槌は、親しい間柄以外は失礼にあたることが多いからである。軽い質問で話を促すことも大切である。「なるほど」とか「しかし何故でしょうか」といった質問の言葉を上手に使うことも必要となってくる。

四つ目は、多人数の時は全員に聞いてもらうつもりで話をしよう。特定の人だけに話し

かけるのではなく、目線を配りながら、全員の興味を惹くように話を持っていくことである。この場合は「です・ます」が基本。一方、多くの人と一緒に聞く側になるとき、隣の人とのヒソヒソ話は“雑音”として悪い印象を与えてしまうので注意すべきである。

五つ目は、「5W1H」を揃えて話すことを心がけよう。いつ(When)、どこで(Where)、誰が(Who)、何故(Why)、何を(What)、どうした(How)を揃えて話すことで、相手に話の意味を理解してもらえる。話の組み立てを意識し、話す時には原稿に頼らないことが大切である。原稿の棒読みや暗記した言葉をそのまま喋ることは感情の流れを殺してしまう。話の組み立て(筋立て)とキーワードのみを頭に入れておき、相手の顔の変化に応じて言葉を選ぶことが大切である。