

第2回 会話が途切れがちで居心地が悪い……

- （正解）相手の持ち物や過去的话题をヒントに話を広げる
- （失敗）「何か言いたいことはない？」と何とか話を引き出そうとする

今回の
リカバリー

「実は私……」と
自己開示をする

失敗からの
「リカバリー
コミュニケーション」
こんなときどうする？

相手の話を聞くのは大切だけれど

円滑なコミュニケーションのためには、相手の話をしっかりと聞くことが大切です。そのため、「話す」と「聞く」の割合は、3対7くらいにするのがよいと言われています。

けれども、お互いに「相手の話を聞こう」と思っていたら、双方が相手の話を期待して待つことになります。

そうすると、会話は途切れがちになり、無言の気まずさや居心地の悪さが生まれてしまいます。

これでは円滑なコミュニケーションと

は言えないですね。

会話が進む「自己開示の返報性」

会話中に沈黙が続いて焦ってしまったときは、「自己開示」をしてみましょう。

相手から話してくれるのを待つのではなく、無理に話を引き出そうとするのではなく、自分のことを話すということです。

自己開示には「返報性」が生まれます。つまり、「実は私……」と少しだけパーソナルな部分を見せることが、近しさや安心感を生み出し、相手からも同じように言葉が返ってきやすくなるということです。

もちろん、自己開示といっても、たいそう打ち明け話である必要はありません。

自分が今朝見かけた犬のことや、最近気になっていること、そんなちょっとした“自分”のことを話すことから始めてみましょう。

何を開示したらよいかわからない場合は、周囲にあるものをヒントにしてみましょう。

「そこに飾ってある絵画、私はこういうのが好きなんですよ」と、周囲の物や景色のなかに、自分の考えや思いを込めることも“自己開示”につながり、自然な会話を生み出しやすくなります。 ●



山本 衣奈子

● E-ComWorks株式会社代表取締役。プレゼンテーションプランナー。独自のコミュニケーション・プレゼンテーション法は、「表現方法が多彩になるだけでなく、モチベーションも上がる」と評判。著書に「言ってしまった」「やってしまった」をリカバリーするコツ」など。

今月の本棚

熱狂を生み出す力をアートに学ぶ

熱狂的ビジネスモデル アートが見せる価値創造の未来

川上昌直著 東洋経済新報社 2,860円（税込）

本書の内容を端的に表わせば、「アートを持つ力に学び、顧客を熱狂させるビジネスモデルを生み出すための術を解説した一冊」と言えるだろう。

一般に、ビジネスモデルという言葉は「儲ける仕組み」を指し、収益化や利益追求の文脈で用いられる。しかし本書では、ビジネスモデルを「顧客を喜ばせながらも、企業が継続的に利益を生む仕組み」と定義し、顧客を熱狂させる力の源泉としてアートからの学びを提唱する。実際に芸術作品を

引き合いに「アートとビジネスの交差点」を紐解く本書は、特に芸術に関心のあるビジネスパーソンの創造性をかき立てる。



注目の新刊

プロパガンダの見抜き方

烏賀陽弘道著 新潮新書 1,056円（税込）

メディアやSNS等から発信される情報の裏に「発信者のどのような思惑が隠されているか」を見抜くには、適切な方法と訓練が必要だ。新聞社勤務を経てジャーナリストとして活動する著者が、プロパガンダを見抜き、情報リテラシーを高める方法を解説。

経営教育 人生を変える経営学の道具立て

岩尾俊兵著 角川新書 990円（税込）

人生の苦悩の根本には「有限な価値の奪い合いがある」と指摘する経営学者にして経営者の著者が、経営学の理論や独自のフレームワークをもとに、価値を創造し他者と分かち合う未来への道筋を綴った一冊。

英語が日本語みたいに出てくる頭のつくり方

第二言語習得論の専門家が教える「英語の正しい学習法」

川崎あゆみ著 小社刊 1,980円（税込）

第二言語習得論の専門家である著者が、英語学習にまつわる疑問や悩みを解消し、科学的な根拠に基づいた理論とトレーニング方法による「英語の正しい学習法」をわかりやすく解説。英語で苦勞した経験のあるすべての人にお薦めだ。