

# PEP TALK!



## 通信 Vol.16

### 【コミュニケーションの達人がしている事】

私の知り合いにコミュニケーションの達人と言える方がいます。その方は、

- ・周りにいつも多くの人が集まりみんなを笑顔にする
- ・悩みを抱えている話している人をすっきりとした表情変える

ため、その方を慕う人がとても多いです。その方を見ていて「どうして彼の元に人が集まるのか?」「どうしてみんなを笑顔にできるのか?」不思議に思い観察してみました。しばらく観察をしていると「だから皆が笑顔になるんだ!」といういくつかのポイントを発見しました。

その中で最も感心したのは「常に相手の関心に関心を持ち、相手を受け入れるコミュニケーションをしている」ということです。そばで聞いていて、大したことがないような内容でも、とても楽しい話を聞いているかのようにうなずきながら、相づちをうちながら聞いている。相手が何か悩み事を話している時は「そんな事で悩んでいてどうするの」とか「そんな時はこうなさい」というようなアドバイスはしない。「うん、うん」「そうか、そうか」と話の腰を折ることなく、相手を否定する事もなく、ただひたすら話を聞いているのです。すると聞いてもらっていた人は、だんだんと元気が出てきて最後にはすっきりとした表情、笑顔が見られるようになります。

ペップトークは・ポジティブな言葉で・相手の状況を受けとめて・ゴールに向かった・短くてわかりやすい・人をその気にさせる・言葉がけ、ですが、その方は、ひたすら《相手の状況を受けとめ》ていました。話した方は、そうしてもらった事によって置かれた状況や気持ちの整理ができてすっきりしたのだと思います。

ペップトークは相手を励ます言葉がけですが、言葉をかけるにあたって相手との信頼関係の有無や相手の心の状態がどんなものなのかを知っておかないと、せっかくのペップトークも機能しません。逆に言葉としては励ますセリフを言っていないなくても、今回ご紹介した方のように相手の状況を受けとめて話を聴くだけでも、相手を励ましたり勇気づけることができます。

話の腰を折らず、相手を否定せず、相手の状況を受けとめる。

是非、使っていきましょう。