実践マナー塾

聞き方 ②

相づちに 変化持たせて 伝達を

一言で「きく」といっても、様々な漢字を当てはめることができる。関心度に応じて、素直に聞く姿勢の「聞く」、心を傾けて「聴く」、積極的に質問して「訊く」――。

「相づち」を打つことはどの「きく」にも大切で、うなずくと並ぶ基本手段といえる。調味料の塩や砂糖と同じく、ないと困るものだ。声を出して「うんうん」と言ってあげると、話し手は安心して話すことができる。

ある打ち合わせで、その男性は一生懸命に「はァ、はァ」と相づちを打って聞いてくれた。感じが良かった。しかし、いつまでたっても「ニコニコはァはァ」だけで、本当にわかって聞いてくれているのかと、不安になってしまった。

実は、相づちは短いひと声の割には、かなり多くの感情を含んでいる。

「そうそう（そう思います）」「ふんふん（なるほど）」と同意の気持ち。「へェ（知らなかった）」「ふーん（そうだったんですか）」と驚きや強い関心。「はァ（あ、そうなんですか。で？）」「それで？」と次への促し。このように本当に変化に富んだニュアンスを伝えている。

聞くことは消極的と解釈されやすいが、とても積極的で自分の気持ちをはっきりと伝えているものなのだ。

いろいろな相づちが打てるよう、勇気を出してトライしてみてほしい。

（コミュニケーション塾主宰　今井　登茂子）