

Contents

目次



KEY - 1

「話すのが苦手」なあなたへ

悩み相談&アドバイス	10
① 心を込めて聴こう	16
② あいづちを大切に	20
③ 視線を活用しよう	24
④ 座り方を変えよう	26
⑤ 言葉を繰り返そう	30
⑥ ペースを合わせよう	34
⑦ 相手の鏡になろう	36
コラム 「聞き上手」さんを観察してみよう	38



KEY - 2

「会話がはずまない」あなたへ

悩み相談&アドバイス	42
① 共感しよう	48
② 反応して促そう	52
③ 相手を認めよう	54

④ 興味・関心を持とう	58
⑤ 共通点を見つけよう	62
⑥ 質問しよう	64
⑦ 質問をうまく使おう	70
⑧ NGな質問に注意	74
⑨ 反応と質問を交互に	80
コラム 相手が「話したい」ことを質問しよう	82



KEY - 3

「話がうまく伝わらない」あなたへ

悩み相談&アドバイス	86
① 話したいことを整理しよう	92
② 聞いてもらえる場をつくろう	94
③ 結論を最初に、一文はコンパクトに	96
④ 順序立てて話そう	98
コラム 相手のことを思いやりながら話そう	102

Contents

目次



KEY - 4

「なぜか誤解されてしまう」あなたへ

悩み相談&アドバイス 106

① 表情を大切に 112

② TPOで声を変えよう 114

③ 身振りを大きく 116

④ 相手の感覚に合わせよう 118

コラム 思うことを素直に出そう 124



KEY - 5

「人に頼むのが苦手」なあなたへ

悩み相談&アドバイス 128

① 頼み方のポイントを知ろう 134

② 相手の長所をいかして頼む 140

③ 相手に選択権を与える 142

④ 感謝を忘れずに 144

コラム 気楽に頼めば、前に進める 146



KEY - 6

「頼まれるとNoと言えない」あなたへ

悩み相談&アドバイス 150

① まずは相手を受けとめよう 156

② 断る理由を明確に伝えよう 158

③ 主語「私は～」で思いを伝えよう 160

④ Noの後のフォローを大切に 162

⑤ 順序立てて断ろう 164

⑥ 私もOK、あなたもOK 168

コラム マイナスの感情や考えも出していい 170