

目次

まえがき

2

第一章 話し上手はコミュニケーション上手の思い込み

11

「聴く」の質が相手の能力を左右する
話題探しの苦痛からの脱出

38 29

第二章 自分の「聴く」のクセと向き合う

49

相手の話を最後まで聴けない理由

50

あなたの話が伝わらない理由

59

指導・育成がうまくいかない理由

69



第三章 あなたの「聴く」を変える「コミュニケーショントレーニング」 81

自分のクセを知る..... 82

沈黙は〇なり..... 88

アナウンサーから学ぶ..... 93

魔法の言葉「ほいで」..... 99

第四章 自分の「聴く」の力で相手の能力を引き出す 103

リーダーの「聴く」は3ステップ..... 104

「聴く」で職場を活性化させる..... 120

あとがき 128

