

ストレスのないコミュニケーションを実現！

受信&発信 すぐできる基本動作

このレポートでは、コミュニケーションにおいて、あなたの印象を良くし、人を動かすための基本動作をお伝えいたします。

このベースの上にテクニックを乗せていくことで、ストレスのないコミュニケーションを実現できていきます。

注意点「知っているか よりも できているか？」

この話の内容は「**とっても基本動作**」です。

なので、「**なんだ、知ってるよ**」となる可能性もあります。

ですが、そうではなく、ぜひ、

「**普段、自分はできているか？**」とふり返りながらお読みください。

そうすることで、身に染み込ませながら、コミュニケーションを改善できていきます。

受信力：すぐできる基本動作

コミュニケーションにおける受信の基本は「承認」です。

その中でも特に「**存在承認**」。

「**あなたのことを見ていますよ**」「**あなたを人として尊重していますよ**」

という“**姿勢による発信**”です。

そのための、最も基本の動作は、例えばこのようなものです。

- ・話しかけられたときに、作業の手を止める
- ・相手の方に体を向ける
- ・相手の目を見る
- ・うなずきながら相手の話を聴く
- ・相手の話を「わかった」と言い、“受け止める”

※ちなみに、最後のものは「受け止めても、受け入れなくてOK」です。
ここの「わかった」というのは、「内容に同意した」ではなく、
最低限、「言いたいことはわかった」という姿勢を見せるということです。
もちろん同意したのであれば、それは問題ありません。

これらの動作をするだけで、相手に「承認」のメッセージが送られます。

これは、zoom 会議中においても同じです。

- ・ zoom 中に作業をしない
- ・ 肩から上で映るようにする
- ・ 意図がない限り、カメラ目線にする
- ・ うなずきながら相手の話を聞く
- ・ 相手の話を「わかった」と言い、“受け止め”、まとめる

※**zoom** では特に、**誰しも「伝わったかが心配」** ですので、
まとめてあげるととても喜ばれます。

これらは、正直できている人のほうが少ない、という時もあり、
”映っているだけで悪印象”ということになりかねません。

(つまり、本当には聞いていたとしても、態度や動作によって
「あなたの話を聞いていませんよ」というメッセージが送られてしまっている)

特に zoom 中の作業は、自分うまくやっているつもりでも、
「ほとんどバレている」という認識でいるといいと思います。
(つまり、やるならその覚悟の上でやるということ)

◇最高の姿勢は「笑顔」

これに加えて、可能ならば、というか社会人としては、
これらを「**笑顔で行う**」ことを心がけたいです。

笑顔の動作の基本とは、「**口角を上げる**」です。

特に、男性は、歳が増すほど、顔がカチコチになり、
「自分が笑顔のつもりでも、相手には笑顔だと思われていない」
ことがあります。(これは、ぜひ鏡をご覧ください)

また、「笑顔は恥ずかしいなあ・・・」と思いながら、
中途半端にニヤけるのは、逆に、ヘンな感じが伝わります。

これは、「笑顔損（そんな言葉はないですが・・・笑）」ですので、
どうせ笑顔になるのなら、もうあきらめてしっかり笑顔に振り切りましょう。

発信：すぐできる動作

相手に伝えるときの基本動作は、以下の3ステップです

- STEP1 自分の頭の中をそのままコトバにしない
- STEP2 相手の頭の中を想像する
- STEP3 相手のメリットと一致する願いをつくる

これは『伝え方が9割』という本に書いてある基本ですが、
人生においてずっと使えるものです。

解説は本に譲ります。

これを実践するための「動作」は次のとおりです。

STEP1 自分の頭の中をそのままコトバにしない

まず、**伝えたいことを紙に書き出**します。

PCよりも紙のほうがいいです。（解説は講座にて）

書き出すことで、自分の言いたいことを実際に目で見て「客観視」できますし、

「何がどれくらいわかっていて、また、何がわかっていないのか」がわかります。

STEP2 相手の頭の中を想像する

いきなり想像する、といっても、簡単に浮かびません。

そこで、**相手がよく言う「普段のセリフ」をつぶやいて**みます。

たとえば

「そもそもさあ〜」「何のためにやるんだっけ？」みたいなことを普段からよく言っている人に、理由もなく突っ込んで、シンプルに玉砕するだけです。

このようなシミュレーションができるだけでも効果ありですし、セリフをつぶやくことで、相手へのなりきり状態を作ることができます。

STEP3 相手のメリットと一致するお願いをつくる

そこで、自分の提案における、相手のメリットを考えてみます。これも、「**伝わったときの相手のセリフ**」をつぶやいてみます。

「おお、それはいいね」「部長にも説明しやすいよ」などなど。

ここがクリアになればなるほど、相手に伝わる提案がしやすくなります。

おまけ：伝える工夫3つのテクニック

ここにある方法は、ちょっとした言葉のテクニック集です。日常のコミュニケーションでも、すぐに取り入れられるものなので、さっそくご利用ください。

1. サプライズ法

最初に、少し気を引くような“感嘆詞”を使います。

「そうだ、京都、行こう」
「あ！あれたべよ」など。

「そういえば！ちょっとさ・・・」
「そうだ！ちょっといいことがあるんだけど・・・」
など、日常でも簡単に使えますので、ぜひ使ってみてください。

TIPS!

ここに言葉をつけ足す場合、「**相手のメリット**」にできると最高ですよ！

「あ！〇〇さん、キャンプ好きって言ってたよね・・・」

2.否定法

「〇〇ではない。△△だ」と、いったん否定してから、相手にとっての新しい言葉をつくる方法です。

「これは私の勝利ではない。あなたの勝利だ」(オバマ元大統領)

「僕たちはエンジニアじゃなくてアーティストなんだ」(スティーブ・ジョブズ)

「これはライザップではない。ちょこザップだ」(自らの否定からサービスを生み出す)

TIPS!

企画のコンセプト案や提案に使うには、「**ただの～**」を入れるのもいいですね！

「これはただの発信講座ではない。人生を変えるための講座だ」

3.クライマックス法

最初に相手を引き込む言葉を使う方法です。

「ここだけの話ですが、実は・・・」

「他では話さないのですが、なんと・・・」

「今日は特別にお伝えしますが、この前・・・」など。

ちなみに、ここでするのが「他人の話」だと、「口が軽い人」とも思われますので、許可を取った、とか、自分の話をするなど、場所はお気をつけください。

TIPS!

有名人の名前を出したり、**理論の名前**を出すと説得力も上がりますね。

「これはマイケル・ジョーダンが言ってたことだけど・・・」

「『7つの習慣』にも書いてあったんだけど・・・」

「〇〇大学の研究で、すごいのがあったんだけど・・・」

・・・これは、引用法とも言えるかな？