

Communication

コミュニケーション

クラウンアーツ・ビジネススクール



まえがき

コミュニケーションとは、「こちらが相手にして欲しいことを相手にさせる手段」のことです。経営者であれば、従業員に適切な指示を出し、自分の望むように動いてもらう必要があります。また経営者の仕事の中には人と会うことが多く、その仕事を成し遂げていく上でもコミュニケーション能力は必要でしょう。

皆さんはもちろん、ロボットではなく人間です。人間である以上、自分以外の人と関わる場合、会社を経営する場合のみに関わらず、就職する場合でも、職場の人間関係を良好にし、業務を円滑に進めていくために必要不可欠なのがコミュニケーションです。そして、仕事とは関係なく、社会で生きていく中でコミュニケーションが必要なのです。自己を表現するためにも、意思疎通するためにも、人々とラポール(相互信頼の関係)を築くためにも、人と関わる上で必須となってくるのがコミュニケーション能力なのです。

コミュニケーションがしっかりできることで、相手の欲しいものをつかむことができる、周りの人に自分の思うように動いてもらうことができる、人から好かれ生きやすくなります。0から1を生み出す能力の主要な要素の一つがこのコミュニケーション能力であり、人と関わって生きていく上でなくてはならない能力が、このコミュニケーション能力なのです。

《ゴール》

- ・誰とでもラポールが築くことができる。
- ・周りの人が率先して相談してくる。
- ・円滑なコミュニケーションがとれ、自分のして欲しいことを相手にしてもらうことができる。

目次

第1章 コミュニケーションとは

- 1-1 コミュニケーションの定義
- 1-2 人は好きか嫌いか
- 1-3 ラポールとは
- 1-4 共通点を見つける
- 1-5 相手を褒める
- 1-6 相手を名前と呼ぶ
- 1-7 ミラーリング
- 1-8 ペーシング
- 1-9 コミュニケーション能力とは

第2章 聞き上手になる

- 2-1 聞くこと
- 2-2 人の話を聞くときの注意点
- 2-3 アクティブリスニング
- 2-4 同調・リアクション
- 2-5 オウム返し
- 2-6 質問で会話を弾ませる

第3章 ノンバーバルコミュニケーション

- 3-1 ノンバーバルコミュニケーションとは
- 3-2 メラビアンの法則
- 3-3 ボディランゲージとは
- 3-4 ジェスチャーを取り入れる
- 3-5 表情を豊かにする
- 3-6 身なり・立ち居振る舞いの与える印象
- 3-7 におい・香りの与える印象
- 3-8 パーソナルスペース

第4章 話し上手になる

- 4-1 声のトナリティー
- 4-2 声の高低
- 4-3 話すスピード
- 4-4 声の強弱
- 4-5 トナリティーはピアノを演奏するように
- 4-6 ネガティブな言葉の後にポジティブな言葉を入れる
- 4-7 一方的に話さない
- 4-8 You メッセージと I メッセージ

第3章

ナンバーバルコミュニケーション

3-1 ノンバーバルコミュニケーションとは

コミュニケーションは大きく、

「言語によるコミュニケーション」

「非言語によるコミュニケーション」

の二つに分けることができます。

前者を「バーバル(Verbal)コミュニケーション」、

後者を「ノンバーバル(Nonverbal)コミュニケーション」といいます。

簡単に説明すると、前者は言葉によるコミュニケーションであり、後者は言葉以外(ジェスチャー、声の調子、表情、身だしなみ etc.)によるコミュニケーションです。

多くの方は、何か意思疎通を測るときや、あるいは人を動かしたいときなど、総じてコミュニケーションを行うとき、「何と云えばいいのか」など「言葉」に注意しがちですが、本当にコミュニケーションにおいて重要なのは、むしろ言葉以外、ノンバーバルの部分なのです。

例えば、トッププレゼンターは「何を話すか」ではなく「どのように話そうか(どのように伝えるのがベストか)」を考えて話します。

誰かに笑顔で「あなたのこと嫌いだわ～」と言われても、「絶対に俺のこと嫌いじゃないでしょ！笑」と思ったような経験はないでしょうか。

それは、言葉では「嫌い」と言っているけど、表情や雰囲気からは「好き」というオーラが出ているので、「嫌い」とは感じないのですね。表情や雰囲気(ノンバーバル)が言葉に優越するというのがイメージできると思います。

ノンバーバルコミュニケーションを鍛えることで、コミュニケーション能力は飛躍的に上達します。

3-2 メラビアンの法則

コミュニケーションにおいて、言葉以外の要素が大きな影響力を持つということを示す、メラビアンの法則というものがあるのでここで言及します。

メラビアンの法則とは、感情や態度について矛盾したメッセージが発せられたときという限られた条件下における、人のメッセージの受けとめ方について、人の行動が他人にどのように影響を及ぼすかを判断する、アルバート・メラビアンが行った実験についての解釈です。

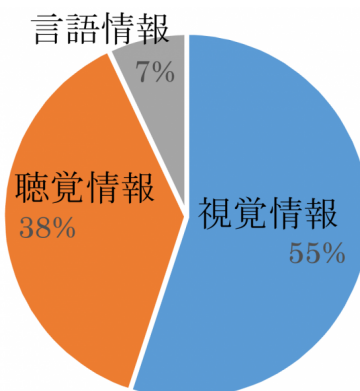
感情や態度について矛盾したメッセージが発せられたとき、人の受け止め方に影響を与える要素の内訳は、以下の通り。

見た目、ジェスチャーなどの視覚情報…55%

話し方、口調などの聴覚情報…38%

話の内容などの言語情報…7%

この法則は限定された条件下において成り立つもので、メラビアン自身は、コミュニケーション全般においてこの法則が適用されると言うような解釈は提唱していません。しかし、この法則の示すように、人々のメッセージの受け取り方に言葉以外の要素が大きく影響することは確かです。



例えば、あなたは具合が悪くて、病院に行つたとします。そしたら下の写真のような人（医師）がガムを噛みながら、あなたを診察してきました。

この人が、どれだけもっともなことを言ったとしても、どれだけ説明がうまかったとしても、果たして説得力はあるでしょうか、安心してその後の治療を受けようと思えるでしょうか。

彼のいうことを 100%鵜呑みにできる人は少なく、どこか不信感を抱くような人がほとんどなのではないでしょうか。おそらくこの写真のような人が医師を勤める病院には、患者はいかなくなるでしょう。

コミュニケーションの定義は「してほしいことを相手にさせる手段」でした。

彼は患者に安心感や信頼感を感じて欲しいのにもかかわらず、その見た目や態度、服装から不信感というものを抱かせてしまうのです。清潔感や誠実みがあり、凛としている態度でなければ、医師は信頼を得られません。

コミュニケーションにおいては、あなたが発する言葉以上に、**言葉以外の要素がより大きな影響力**を持ちます。言葉以外の要素の中でも大事なものに、ボディランゲージとトナリティーというものがあります。次にそれらを学んでいきましょう。



3-3 ボディランゲージとは

コミュニケーションにおいて、言葉以外に重要な要素として挙げられるもののうちの 하나가、**ボディランゲージ (Body Language)** です。

ボディランゲージは、日本語に直訳すると「体言語」となるわけですが、**ジェスチャー**だけではなく、**あなたが動き回るときの空間(パーソナルスペース等)や時間の使い方、そして身なりや立ち居振る舞いなども含まれます。**

言葉のみで伝えられる情報には、どうしても限界があります。人は生きている中で、**視覚情報に頼る割合が大きく**、コミュニケーションをとる際もこの視覚情報に訴えることで、相手にイメージを湧かせ、より効果的に自分の言いたいことを相手に伝えることができます。

ボディランゲージは言葉より早く相手の反応や意図をつかむことができます。つまり、商談や営業活動の場面において、お客様のボディランゲージがとらえられるかどうかは非常に重要であり商談の成否にも大きく影響すると考えられます。

例えば、プレゼンテーションの場でお客様が、「少しくどいな、早く結論を言うてほしい」と思っているのか？ あるいは、「この部分には興味がない。時間もないので先に進めてくれ」と思っているのか？ また、「そこは説明してもらわなくても知っている」と思っているのか？

これらをお客様の表情や雰囲気からとらえてタイムリーに修正・対応ができれば、プレゼンテーションの内容に関係なく「空気が読めない人」とお客様に判断されてしまい、好意的なコミュニケーションがとれず、商談の発展も望めなくなります。これは、当然、お客様だけでなく社内の人間関係やそれ以外での人間関係においても同じです。

3-4 ジェスチャーを取り入れる

ジェスチャーは、自分の頭の中にあるものをただただ言語情報として伝えるのではなく、目に見える形、つまり視覚情報として相手に伝えることで、相手の理解度を高め、より良いコミュニケーションを展開するのに役立ちます。

特に日本人が効果的に使えていないのは、このジェスチャーです。日頃の会話で、ジェスチャーをしっかりと使うことのできている日本人はあまりいません。

しかし欧米諸国など、他の多くの国々の人々は、このジェスチャーがなくては話せないぐらい、常に会話中はジェスチャーを利用しています。グローバルスタンダードで見てみても、明らかに日本人のコミュニケーションは効果的になされていないと言えます。

ジェスチャーは日頃から意識して実践していれば、うまく使えるようになって行き、最終的には無意識のうちにもジェスチャーが入るようになります。自分の頭にあるイメージをジェスチャーとして表現できるように、しっかりと練習してみてください。

また練習する際には、ジェスチャーをうまく使っている人の映像や動画を見て、それを真似てみる（モデリングする）といいです。

洋画や海外ドラマ、また悪名高いですがヒトラーのプレゼンなどは、ジェスチャーがかなり織り込まれており、ジェスチャーのいい練習材料となります。

ジェスチャーを交えながら会話するというのは、最初は意外と難しいので、「○○と言うときは、このようなジェスチャーをしよう」というようにストックを増やしておくことをおすすめします。

日頃ジェスチャーを意識して会話しなくてはなりませんが、慣れてきたらジェスチャーを交えたコミュニケーションを円滑に展開することができるようになります。

3-5 表情を豊かにする

特に自分の抱いている感情を、効果的に相手に伝えるのに重要なのが、**表情**です。表情もまた、大きな視覚情報を相手に提供することができます。

誰かが、「嬉しい」という言葉を、悲しそうな表情で言っていれば、「え、この人本当に嬉しいと思ってるの？」と疑ってしまいますよね。

特に何か感情に関する言葉(嬉しい、悲しい、驚いた、感動した etc.)を発するとき、それに適当な表情を合わせることで、より効果的に自分の感情を相手に伝えることができます。

これもまたジェスチャーと同じように、日本人が特に使うのを苦手とするコミュニケーション要素です。

ノンバーバルコミュニケーションに慣れていない人は、表情筋がかなり弱く、表情を作ろうとしてもどこか不自然で、バリエーションも少なくなります。一般的に日本人は無表情で会話をしがちで、その結果多くの人が、自分の気持ちを効果的に伝えることができていません。

一方外国語、例えば英語話者の表情筋はなかなか発達しており、会話の最中も様々に表情が変化しています。そのため、自分の気持ちをうまく相手に伝えられるわけです。



しかし実は、日本人でもほとんどの場合、表情をコミュニケーションにおいて使っています。

本当に悲しければ、抑えきることができないくらい悲しそうな表情をします。本当に嬉しければ、抑えきることができないくらい嬉しそうな表情をします。本当に驚けば、平静を保った顔をすることは不可能でしょう。

要は、普段無意識的につくられる表情を、会話や発する言葉に合わせて意識的に作れるようになればいいのです。

この表情をうまく使うことにより、あなたのコミュニケーションは円滑に進み、自分の伝えたい気持ちをより正確に、より効果的に相手に伝えることができるでしょう。

それぞれの感情に合わせた表情を瞬時につくることができるように、鏡をみながら表情の作り方を研究し、日頃の会話に織り交ぜて実践しながら練習してみてください。

ジェスチャーと豊かな表情作りをマスターすることで、あなたのコミュニケーション能力は格段にレベルアップします。

授業で表情筋のトレーニングなど、実践練習を行っていき、日々表情筋を鍛えてもらいます。

WORK：あなたの表情筋トレーニングメニューを作ってみましょう。