

コミュニケーション基礎の基礎セミナー

自己紹介

自己紹介は何故必要なのか

人は知らないものや分からないものを怖いと感じる。

古来から夜の闇が怖い理由。夜の何も見えない分からない恐怖を消すために人は光を求めた。

夜道を歩いていて、後ろに人が歩いている。

足音だけが聞こえる状況が怖いのは後ろにどんな人が歩いているのか分からないから。

分からないもの⇒怖い

自分はどのような人間なのかを知ってもらうことが大切

どんな人だったら話しづらいのか(怖い人かも、厳しい人かも、真面目な人かも)

怖くないよ、厳しくないよ、そんなに真面目じゃないよ、というのをアピールする

最近の失敗談を話したり、

自分の容姿が怖いとよく言われるなら「こんな見た目ですが、猫とか動物が大好きです」など

人からどんな人だと思われることが多いか

ex.怖そう、気難しそう、大人しそう

人からの印象と自分が違うなら最初に違うとアピールしておくとか

名前を呼ぶ

相手の名前を意識して呼ぶようにする

名前を覚えるためにも最初は意識して名前を口にする

名前が分からないとすごく話し掛けづらい

第一部 楽しく会話をするために知っておくべきこと

会話はどうやって成り立っているのか

- A と B が顔を合わせる or A が B に話しかけようとする
- A が話すことを考える
- A が考えた事を声に出して伝える（声の出し方）
- B が A の言葉を聞く(相槌、リアクション)
- B が A から聞いたことを理解する
- B が理解したことを踏まえて話す事を考える
- B が考えたことを声に出して伝える（声の出し方）
- A が B の言葉を聞く(相槌、リアクション)

会話が苦手な人はどこかに問題がある

最初に相手と顔を合わせる時点で失敗している(相手の顔をまず見ないと相手は自分に話しているのか分からない)

相手に話しかけることが出来ない

話す事が思い浮かばない(緊張しているのか、リサーチ不足なのか)

声がきちんと出せていなくて声が届いていない(声が小さいと相手にとってストレス)

相手の話を相槌やリアクションで受け止められていない(話を聞いてくれているのか不安になる)

相手が話したことをちゃんと理解出来ていない(見当違いなことを言うてしまう)

自分はどこが出来ていないか考えてもらう(参加者に聞く)

相手のストレスを考える

声が小さくて聞き取りづらい

見当違いの返答

リアクションが薄い

などといったことで相手の会話ストレスが溜まる。

会話ストレスが溜まれば溜まるほど相手は話したくなくなる

コミュニケーションは伝えたい、聞きたいという気持ちが一番大事

気持ちがあるうえで、基礎技術が必要。そのためのキソキソセミナー。
どんなに伝えたいという気持ちがあっても声が小さくては伝わらないし、
話の核心をなかなか話さないと相手は聞く気が無くなってくる

会話で重要なのは、話す内容以外にも意識を向けること

声の出し方、身振り手振りの重要さを理解する。

話す内容だけでなく、

バーバルコミュニケーション(言語コミュニケーション)とノンバーバルコミュニケーション(非言語コミュニケーション)

メラビアンの法則に寄ると、

- 言語情報(Verbal: 7%): 話の内容、言葉そのものの意味
- 聴覚情報(Vocal: 38%): 声の質・速さ・大きさ・口調
- 視覚情報(Visual: 55%): 見た目・表情・しぐさ・視線 という割合になっている。

メラビアンの法則は「7-38-55 のルール」とも言われ、「言語情報＝Verbal」「聴覚情報＝Vocal」「視覚情報＝Visual」の頭文字を取って「3V の法則」とも言われている。

この場合、どう相手に伝わるか

「楽しいね」と言葉で発している(言葉の内容)

だが、声のトーンが沈んでいたり、つまらなそうである(声の大きさや調子)

カラダの状態はうつむき加減で、肩を落としている(カラダの状態: ボディランゲージ)

3つのVを一致させることで相手により伝わるようになる。

意識の方向を自分から相手に向ける。

沈黙が怖い、話していると他人の目が気になる、

自分はどうか見られているのか気になる

⇒全て意識が自分に向いている

相手の観察、会話の内容に集中といったことをすることで、意識を自分から切り離して相手に向ける。

会話をしていて一番良い状態は相手に意識が向いていて、

自分の事を全く考えていない状態。

ex. 映画を集中して見ている時の状態。

意識が全てスクリーンに向いていて、自分に全く意識が向いていない状態。

第二部 話の聞き方の基礎

大事なものは相槌とリアクション。そして相手の目を見ること

相槌は文節ごとに、しっかりと。

相槌の種類はいくつかあるといい。(参加者にも挙げてもらう。)

はい。ほー。へー。なるほど。ふんふん。

ほうほう。ほえー。うんうん。おおー。

リアクションは大げさに。

話を聞く時は相手の目を見ること。話す時は目を見なくてもいい。

大事な事を伝える時はその時だけ目を見ること

話の聞き方の基礎 2

バックトラッキング(別名オウム返し)

相手の言葉をただ繰り返すのは不自然。

×「昨日の朝ごはんは久しぶりにご飯と焼き鮭を食べたんですよ」

「昨日の朝ごはんは久しぶりにご飯と焼き鮭を食べたんですか」

相手の話したキーワードを繰り返す。

○「昨日の朝ごはんは久しぶりにご飯と焼き鮭を食べたんですよ」

「焼き鮭ですかー。良いですねー」

キーワード+感情が大事

○「昨日の朝ごはんは久しぶりにご飯と焼き鮭を食べたんですよ」

「久しぶりに？(疑問)普段は食べないんですか？」

○「昨日の朝ごはんは久しぶりにご飯と焼き鮭を食べたんですよ」

「焼き鮭！(感嘆)良いですね～」

ズレたバックトラッキングに気を付ける

相手が何を伝えたいのかを見極める必要がある。

×「昨日は病院に行ったんだけど、すごく混んでて大変だったよ。」

「昨日は病院に行ったんだね」

○「昨日は病院に行ったんだけど、すごく混んでて大変だったよ。」

「混んでたんだー。大変だったね」

相手の感情に注目する。喜びの感情、不安の感情、怒りの感情、悲しみの感情、苦しみの感情

「昨日は仕事が 18 時に終わる予定だったんだけど、結局残業で終わったのが 21 時だったんだよね」

×「18 時で終わる予定だったんだね」

○「21 時まで残業かー。キツイねー。」

バックトラッキングの応用

バックトラッキング+1

相手があまり話さない人だと、
ただバックトラッキングをしているだけでは会話が詰まりがち。

パターン 1 バックトラッキング+感想

ex. 「昨日食べた焼売が美味しかったですよ」「焼売ですか～。良いですねー」

パターン 2 バックトラッキング+質問

質問を最後に付けることで絶対に話が続く

ex. 「昨日食べた焼売が美味しかったですよ」「焼売ですかー。どこのお店のですか？」

質問が無いと話が續かない人と無理に話を続ける必要があるかどうか

キャリブレーション(観察)

キャリブレーションは心理学用語。

相手の行動、動作、態度を観察して、相手の考えていることを推し量ること。

元々の意味は「計測器具の偏りを基準値によって正すこと。」

「姿勢、動きの変化、呼吸の変化、声のトーンの変化、声のテンポや間の変化」をキャリブレーションする。

話が相手にとってどう捉えられたのかは相手の反応を見て推測するしかない。

自分の感情に惑わされないように注意する。

面白くないと相手を感じていたとしてもそれを伝えてはくれない。

相手のうなずきが大きくなった、目が少し見開いた、前かがみになった、口元が緩んだ、うなずきの声が大きくなった、声の高さが変わった

⇒もっと話が聞きたい、話している内容に興味があるというサイン

眉間に皺が寄った、うなずきが小さくなった、目に力が無くなった、顎が上がってきた、相槌の言葉が少なくなった、

⇒あまり話の内容に興味がないというサイン、その話はもういい

練習方法：今日はこの部分を観察してみようと日替わりで練習していくといい。(目、鼻、口、顎、姿勢、声、相槌...etc)

第三部 話し方の基礎

良い会話とはどのようなものか

横に広がって色んな話題を話しつつ、浅い話で終わらない。

感情のやり取りで仲良くなれるのが雑談。

中身が無くて大丈夫。笑わせようとかは考えなくていい。

感情のやり取りが出来ると、仲が深まったように感じる。

天気の話で仲良くなれるか？

基本は、連想で横に広げて、質問で掘り下げる。

連想で広げる

相手の話のキーワードから連想して、会話を広げる

「～といえば」「そういえば」「そうそう」

「好きな食べ物はなんですか？」

「焼肉が好きですねー」

「焼肉美味しいですよ。」

焼肉と言えばこの前牛角に行ったんですけど、食べ放題で死ぬほど食べちゃいましたよ

「食べ放題だと僕はスイパラが好きですね。スイーツも食べれてパスタも食べれて最高です」

「スイーツと言えば、パンケーキが美味しいところって知ってたりしませんか？」

「最近、隣の部屋がリフォームしてて日中うるさくてうるさくて」

「リフォームといえば、劇的ビフォーアフターって最近もやってるんですかね？」

「どうなんですかねー。テレビあんまり見ないんですよ。Bさんはテレビよく見るんですか？」

相手が話した言葉から連想したことを話す。連想は個性が出る場所。自由でいい。ほとんどの人は会話が多少不自然なくらいじゃ気にしない。というか気付かない。

コラム：木戸に立ち掛けし衣食住

気候、道楽(趣味)、ニュース、旅、知人、家族、健康、仕事、ファッション、グルメ、衣食住

会話のネタに困った時にすぐに思い出せるように、しっかり暗記しておく。

質問で話を掘り下げる

連想を上手く使えば延々と横に広げていって、ただ話を続けることは出来る。

話がダラダラと続くだけでいいのか？

会話の目的はなにか考える

ほとんどの場合、相手と親密になったり、楽しいひと時を過ごすために会話をする

相手との共通点が見つかった時や、相手がそれまでよりも話している声が弾んでいたり、

楽しそうに話していたり、自慢げに話していたら質問によって話を掘り下げるといい。

5W1H「いつ(When)、どこで(Where)、だれが(Who)、なにを(What)、なぜ(Why)、どのように(How)」を使って質問する。

覚えづらい上に、おそらくとっさに出てこないので、「どうして？どんな？」を使うのがオススメ。

一つ的话题を深く掘り下げていくことで、お互いに感情が表に出てきたり、相手の好きなものやポリシーなどを知ることが出来る。

結果として相手と親密になれたり、楽しい時間だったと感じられる。

第四部 総復習

1. 相槌、笑顔、目を見る
2. バックトラッキング
3. バックトラッキングの応用
4. 連想で広げる
5. 質問で話を掘り下げる

基礎技術を一通り学んだから、あとは気持ちだけ。

相手のことをもっと知りたいと思うと自然と質問が出てくるようになる。

会話をする相手を自分から好きになる事が一番の秘訣！

ありがとうございました！

そうすけ