

気遣いのトレーニング（その1）

知っておきたいターゲット情報

これから交渉する相手については事前に情報を集めておくとの確なコミュニケーションを取り易くなります。相手の好みや感性を知っていれば、どんな言い回しが相手の関心を引くか、提案や選択の問いかけをするときの回答の予測など、気持ちの上で余裕を持って対応することができます、

<ワークの狙い>

このワークは、情報源を知ることと、情報からその人の特質をどのように推測するかを知ingことを狙いとします。

1. 人を調べる情報源

- ◇ 共通の知人
- ◇ ビジネス等では前任者
- ◇ 資格
- ◇ 記録（実績）
- ◇ 評判
- ◇ 事前情報がない場合、服装、格好、声のトーン、話す速度等の観察事項

2. 情報からその人の特質を推測する

- ◇ 複数の情報があるときは並べてみれば、その人の人柄が見えてくるかもしれません。
 - ・ 知人、前任者からの情報、評判は、介在した人達を通して見たその人の評価です。情報の事実の部分だけを抜き出して記述します。
 - ・ 事実情報、実績、資格からその人の志向する関心事項を推測します。
 - ・ 実績や資格からは、その人の能力や向上心を推察することができますでしょう。
- ◇ 事前情報がない場合は、見掛けや電話の声の調子、メール文章の組立、論理性などからその人の能力や人柄などを推察します。

3. 知らない態度

他人からの情報で相手のことをある程度知っていても、実際にコミュニケーションを取るときには一旦それらの情報は忘れて応対しましょう。

事前情報は相手に嫌な思いや余計な気遣いをさせないために使いますが、そこから推測したその人の特質を決めつけてしまわないように注意しましょう。人の特質はやはり付き合ってみて初めて分かるものです。

4. ワーク：人を知る情報

知人やビジネスの担当者から得られる情報にはどんなものがあるか想像して5個列挙してください。

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

これらの情報から、「こんにちは」の後、何を話すかを考えてみましょう。

気遣いのトレーニング（その2）

分かりやすい言葉でゆっくりと

コミュニケーションは相手に伝わってナンボです。ですから話をするときは、少しゆっくり過ぎるかなと感じる速さで、ハッキリした発音を心掛けましょう。そして、相手に分かり易い言葉を使うようにしましょう。

<ワークの狙い>

このワークは、難しい用語を簡単な言い回しに言い替えることが出来るようになることを狙いとしています。

また、短い文章で良いので音読を録音して、話す速さや発音、息継ぎなどを自分でチェックしてみましょう。普段話しをするときは自分の話し方を気にすることはないと思いますが、コミュニケーション力アップには自分の話し方の癖を知ることも大事です。

1. 用語の言い替え

専門用語や略語、業界用語などはもちろんのこと、普段あまり使わない言葉、例えば「然るに」、「排他的」、「因習的」、「大局的」などは、回りくどく感じられても簡単な言葉で言い替えられるように準備しておきましょう。

<ワーク>

次の文章で分かり難くそうなところを分かり易い言葉や言い回しに直してください。

- ① 昨日は名古屋に出張でしたが直帰しました。
- ② あなたの言い分は尊重しますが、これまでの議論との関連性が認識できませんね。
- ③ 最近のレストランはタブレット注文になる傾向でアルバイトやパートの雇用が不安です。
- ④ 今日の天気予報、雨は60%だから傘を携帯していった方がいい。
- ⑤ その作業は腰を痛めるから机上でやった方がいい。

2. 好きな文章を身振り手振りもつけて格好良く音読してビデオ記録します。

記録したビデオを見て気付いたことを書き出しましょう。

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

気付いた改善すべき点を注意して再度音読して記録します。

そしてまた、ビデオを見直して気付いたことを書き出します。

- ・
- ・
- ・

繰り返すことで、話し方を聞き易く、聞かせる態度が身についてきます。

気遣いのトレーニング（その3）

印象付けは繰り返し

「印象付けは繰り返し」は伝えたいことを伝えるテクニックの一つです。どこで繰り返すのが良いかが問題ですね。目標を持ったコミュニケーションでは、当日話題としたいことを紹介する際に1回目の話をします。メインの話が始まれば詳細について語り、伝えたいことを繰り返して話します。そして最後に、今日のまとめとして伝えたいことを再度繰り返します。

くどいと感じるかもしれませんが、この3回が最低回数です。たまたま相手の興味、関心のあることなら良いのですが、そうでなければ人は思っている以上に人の話を聞いていない（覚えていない）ものです。

<ワークの狙い>

このワークは、説明や交渉時に相手への印象付けテクニックを使って話を構築することが出来るようになることを狙いとします。

1. あなたの伝えたいことを思い浮かべてください。
2. それは誰に対してでしょうか？
3. その人はどんな人ですか？
4. 「こんにちは」の後、今日のテーマにつなぐアイスブレイクの雑談を考えましょう。
5. 今日のテーマとして伝えたいことをどのように紹介するかを考えましょう。
6. 本題の話で詳細を語るときに、伝えたいことが相手のメリットになるストーリーを考えましょう。
7. 伝えたいことによる副次的なメリットについてもストーリーを準備しましょう。
8. 今日のまとめで、伝えたいこととそのメリットについて簡潔に言えるよう準備しましょう。