

## 幸せになるビジネスコミュニケーション vol.4

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

前回、コミュニケーションはよりナノレベルになっているので、本音の伝わる恐ろしさがあるということを書きましたが、著名人のツイッター騒動、傍から見ていても少々お気の毒ですね。

さて、4回目の今日は、まず、お稽古ごとでよく言われる「守る」「破る」「離れる」の過程にならってビジネスコミュニケーションの習得について考えていきたいと思います。そして、いよいよ実践編のスタートです。

私たちが新しい何かを身につけるときの、先人や師匠の教えを忠実に「守る」ことから始まります。「守る」をマスターすれば、次に「破る」の段階ですが、師匠を真似るだけでなく、自分の創意工夫をつけたしていきます。そして、師匠のやり方から完全に「離れる」段階になります。自己流の芸や技が生み出され、自由自在の境地に入り、個性として独自のものを確立します。

これらの習得システムをビジネスに置き換えて考えれば、「守る」は、職場の先輩たちのやり方を真似て、まずはその通りに行う。1つのジョブをミスなく繰り返す段階でしょう。次の「破る」は、ワンランク上のやり方になるように試行錯誤しながら努力していくことだと思います。そして、自分なりの仕事の進め方が完成する「離れる」というステージに到達するわけです。

では、ビジネスコミュニケーションにおいてははどうでしょう。これまで、ビジネスコミュニケーションの根底には、「自分の職業に矛盾のないマナーがなくてはならない」と申し上げてきました。マナーというと、礼儀作法のようなものだけを思い浮かべがちですが、仕事の進め方や取り組む姿勢、人との接し方など全てを含めたコミュニケーションです。ビジネスコミュニケーションも、一つの行動習慣でもあるわけなので、その習得システムにおいても同じような過程が存在します。「守る」で身につけた、いわば表面的な言動に、その人の人柄や個性が加わって、独自の魅力的な立ちふるまいや思考が完成されていきます。

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

Copyright©2011 Skirr Japan Corporation. All Rights Reserved.

「第一印象」「言葉遣い」「笑顔」「わかりやすい話し方（論理性）」「エチケット」「適切な相槌」「傾聴の態度」「思いやり、温かみ」「理解度」などなど、スキル別に列挙すればたくさんあります。それぞれにおいて、基本的な考え方をご紹介していきたいと思っていますので、ぜひ、「守る」→「離れる」→「破る」を自分なりに考えて実践してみてください。最終的に身につけたいのは魅力的な個性の表現です。

では、いよいよ実践編のスタートです。まずは、「第一印象」について。

いろいろな説がありますが、第一印象は、大体 30 秒もあれば決まるといわれています。その時、「怖い」「なんか騙されそう」なんて印象を与えてしまったら、相手は決して気を許してはくれないでしょう。当たり前ですが、コミュニケーションの大前提は、相手がいかに自分に対して好印象を持ってくれるかということですね。第一印象は、顔の表情 50%、服装などの雰囲気 25%、マナー 25%で決まると言われています。表情管理というスキルがあるように、特に目の表情は大切です。目は、相手の深層心理に大きな影響を与えます。相手の目を見ればある程度感情や人柄を推測できるというのは、みなさん、経験的にお分かりでしょう。目で何かを相手に訴えかけることもできますね。ある種の職業の人がサングラスをかけて相手に目をみせないのも「目は口ほどにモノを言う」から…なのかもしれません。

いきいきとした明るい表情、笑顔で相手に向かえば、相手は親近感と安心感を抱きます。「笑顔は対人関係の潤滑油」とも言われます。ぜひ、輝く笑顔を習得してください。

アメリカの哲学者ウィリアム・ジェイムズの有名な言葉ですが、「人は悲しいから泣くのではなく、泣くから悲しくなる。人は楽しいから笑うのではなく、笑うから楽しくなる。」だそうです。「笑う門には福来る！」という言葉もありますね。2011 年は、「笑顔」の年にしたいものですね。