

素晴らしい須走を知りたい！

## 「すばらしい隊」養成講座 第10回講座概要(チェック前)

### 第1部：座学 伝える極意「今まで学んできた知識を言葉にして伝える練習」

■日時：令和元年12月7日（土）9時～12時

■場所：須走東災害対策センター

■講師：関谷 葉子氏 御厨おもてなし俱乐部 代表

#### ■講義概要

##### 1. 前回のおさらい

一人間はインプット3割、アウトプット7割。

人は一度覚えた情報を2週間で3回アウトプットしなければ脳が覚えない。受験勉強など

知識を付けたい時には7割をインプットする、すると3割しかアウトプットできない。分かったと思っていても、口に出して説明してくださいと言われると、ほとんどの人が口に出して正確に伝えられない。それは、脳が勝手に分かったと思い込んでいるだけ。新しい知識を吸収する場所は、吸収する場所であって蓄積する場所ではない。脳の中のハードディスクに移行しなければならない。小さい子供が言葉を覚える時、「リンゴ」を見て自分の言葉で言えるようになるまで、色の認識から始まる。脳で見て、赤と思った瞬間パッと電気が付く（＝シナプス）。すぐに消えると忘れる。子供が言語を覚えるまで、起きている間ずっとやっている。次のようにシナプスが何回もイメージし、発火している。見てイメージしたらパッとつくを繰り返していくうちに「リンゴ→赤→丸い→食べる→おいしい」という情報でシナプスが何回も発火することにより、「赤くて 丸くて 美味しい 食べられる いい香りがする ものがリンゴ」という言語がハードディスクに入る。何回も発火させるという事は常に自分が意識しなければならない。大人になったらそれはアウトプット。書いてみたり、口で言ってみる。これを繰り返していくうちに、シナプスが回数が多くなって自分の中のハードディスクに情報として入る。繰り返さない限りは、一回覚えたこと、一回メモしたものは忘れる。

ーお話をすると大切な事はメイラビアンの法則。人の第一印象は3～30秒で決まる。無意識にフィルターをかけてしまう。要素は55%が見た目、視覚。姿勢、服装。38%が聴覚。耳から入ってくるのは、声の大きさ、抑揚、テンポ、リズム。93%が非言語。見た目、品格、言葉でその人を判断する。残り7%がその人が何を話すか。中身はたいして人を引き寄せるためには影響がないということ。何を伝えるかよりも、どうやって人に伝えられるかの方が人は聞いてくれる。

ー良い声を出すトレーニングのおさらい。腹式呼吸を使って声を出す。声を出すための筋肉のトレーニング。

ー上手に相手に伝える話し方。「古御嶽神社」の説明文の原稿にポイントとなる所にマークを書き込む。まず単語の頭を意識し、強調したいところ、ゆっくり話すところ、間を置くところ、ブレスの位置を決める。文章にマークを付け、意識するだけで言葉にするだけで随分と変わる。これは原稿がある場合、これから学ばなければならないのは、このような内容を自分の言葉にしてしゃべらなければいけないということ。この知識を文章として覚えるのではなく、パートで自分の頭にインプットすること。



## 第2部：実践ワークショップ

■講師：関谷 葉子氏 御厨おもてなし倶楽部 代表



### ■体験概要

#### 1. 文章を作る上で大切な事

- ①内容というよりももっと大きな目的。それを伝えることにより、何を届けたいのか？何を相手に伝えたいのか？どういう思いを伝えたいのか？
- ②自分の感動ワード、感じたことをワードとして書き出す。その時にどんなことを感じたのか、五感でどんなことをイメージしたのか、気づいたのかを書き出す。残念、美しい、寒かった…など。相手が喜ぶ、歴史を感じる、おすすめしたい…とりとめもなく、ただ出てくることを書き出す。
- ③俯瞰で自分を見る。そのワードをグループ分けしているうちに、自分で自分に気づくことができる。
- ④相手の立場に立って考える。どういう風に相手に届くかを考える。分かりやすい言葉、専門用語をあまり使わない。使う時には、それを説明する分かりやすい用語が必要。説明だけでは相手は何も聞いてくれない。説明したい内容をどうやったら相手が聞く耳を持つてくれるかを考えながら内容を決めていく。
- ⑤伝える人を観察する。相手がどういう雰囲気の人なのかで、伝え方が変わる。学生？お年寄り？都会のお洒落な雰囲気の人？田舎から出てきた人、旅行好きの方、疲れている？元気？何に興味がありそうか？相手を観察し、見抜くことがコミュニケーションを取る上でとても大切なこと。

#### 2. 実践編

##### —コミュニケーションを取るコツ

- ①きっかけを作る。相手との会話のきっかけ、あいさつのきっかけ。どういう言葉をかけて会話をスタートさせるのか考える。相手が自分の目を見てくれた時、脳は受け入れの準備ができているサイン。きっかけを作るのに大切なのは第一印象。まず自分の印象を開拓的にして、さりげなく相手を観察してお話をすること。
- ②導入を考える。相手が興味を引くものを最初のキーワードに持っていく。相手が耳を傾けたくなるような言葉で興味を作る、距離感を縮めることが内容より大切。ご年配の方に話をするときに子ども扱いするのはNG。特に若い人がご年配の方と話をするときは、敬語を使い尊敬した言葉を使う。心を開いてくれそうな方には、敬語でなくてもOK。
- ③話をしながらも相手のことを観察する。お腹がすいている、時間がない、寒い、急いでいるなど=おもてなしの極意。おもてなしは相手が求めていることをいかに察知して、先にしてあげられるか。想定外のことを気配りで相手が喜ぶことをしてあげるのがおもてなしのポイント。前もって準備しているのはサービス。自分の知識をひけらかしてしまう、これだけ知っているということを相手に知らせたいがために話すガイドがいるが、それは良くない。相手が求めてきて聞かれたら答えてあげればいい。一方的に自分を押し付けない。押し付けない感じを与えるためには、キャッチボールの「間」が必要。相手に話したら3秒待つ。相手が言ったことを一度受け止めて、

相手が投げ返す余裕を作る。あと、相手が話すテンポに自分のテンポを合わせる。声の大きさも合わせる。それは「思いやり」。相手が自分との距離を縮められる共通項を見つける。五感＋インスピレーションを使う。

④キャッチボールをするためには、相手に質問をする。質問されると答えなければならないので、コミュニケーションが生まれる。キャッチボールをしながら探る。

—練習(アウトプット)する。

①2人1組になり、あいさつから始めてみる。

Q. 話しをした感想は？ A. もっと話してみたくなった

②2分ずつ交互に、自分の作った原稿を使いながら自分の伝えたいことに集中して話す。

説明しようとすると、普通の会話になってありがちなのは、語尾が強くなる。「〇〇の～、〇〇して～、〇〇よ～」ではなく、逆に語尾を弱くする。

—講師を相手に話す。

テンポよく話すことと、笑顔が大事。相手が見えない所から話しかけるのは人間はもっとも嫌なので、自然に目が合うように、さりげなく視界に入るようとする。相手が無意識に見た時に話しかける。

自分の伝えたいことをどういう言葉で表現したら相手が自分に耳を傾けてくれるかを意識しながら自分の言葉で話す。

### 3.まとめ

一度インプットしたら、必ず自分の知識になるまでアウトプットする。自己の中で知識に感情を合わせ自分にインプットし、人に伝える。「シナプス」が重なることにより、自分に知識になる。自己の中で知識になった言葉には力強さがある。自分の知識になっていないものは力強さがないので、相手に説得力がなくなる。講習で色々なことを学んだら、自分のものになるまでアウトプットすることで、どんどん自分の中に本物の知識として置いていく事が人に伝えるための一番大切な事。