

素晴らしい須走を知りたい！

「すばらしい隊」養成講座 第2回講座概要

第2部：体験「伝える極意」

■講師：関谷 葉子氏 御厨おもてなし俱楽部 代表

■講義・実践概要

— 「話す」とは？知識を一方的に話しただけでは聞いてくれない。「話す」は「コミュニケーションを上手に取ること」である。

— 何を目的にここにいるのか、どんなことを伝えたら喜んでもらえるかを即座に察しながら会話すると、相手が聞く耳を持つてくれる。お互いがキャッチボールしながら、見た目、佇まいを見て察知する。さりげない会話でお話ししていくうちにさりげなく伝えていく。それが思いやりのある情報伝達。

— 色々と会話をしていくうちに、その方がゆっくり話をするタイプだと思えばゆっくり話す、ご年配で耳が遠いと思えば少しハッキリ話す、若い人にはかしこまらずにざっくばらんに話す。伝えたい情報は頭の中にあるが、相手の心に届く、相手の記憶に届く楽しみ方の心を開くようにするために、相手に聞く耳を持ってもらう関係性をも短い間に築くことが必要。

メイラビアンの法則

— 人は会って3～30秒で第一印象が決まると言われている。その判断はどの部分で判断するか。

— ①見た目：表情、笑顔。目で語る、目で気持ちを表現する。そして服装、姿勢が大事。

→姿勢のチェック：おなか、丹田に力を入れておく。頭の上から引っ張られているような感じ。足元は地球に引っ張られている感じ。常に胸を開く。声は空気がたくさん入ってそれを吐き出すときに声帯を震わせて出る。胸を開くという事は心を開くという事。

まずは自分の心を開く。笑顔で姿勢よく、心を開いて相手と接すると、それだけで相手との関係はとても良好にスタートする。

②相手にとって気持ち良い「音」：声。いかに相手に聞きやすい声を出せるかが、伝える時にとても大事。意識的に滑舌よく、言葉を聞き取りやすい声で話すことが大事。テンポも大事。声のトーン。声は表情と連動する。一方的に話すのではなく、“メリハリ”と“間”が大事。

③相手が興味を示す知識や内容：一方的ではなく、相手がどういうことに興味があるのか、求めているのかを考えながらお話をすることが大事。会話は「キャッチボール」。知識や情報は一度インプットしたら、自然に会話していくれば知識は出てくる。インプットされた情報を自分の知識として残すには、アウトプットが大事。言葉や文章や絵などで外に出す。新しい情報は2週間以内に3回アウトプットする。

＜実践＞

— ①今日学んだことで、伝えたいことをイメージする。→2人1組になり、伝え合う。

②関谷氏が観光客になり、ガイドとして声掛けしてみる。→須走御師 小野さんが実践に挑戦。

③関谷氏の模範→話の導入の仕方。いきなり本題に入らない。相手とキャッチボールをしながら、自然に話が出てくるコツを習得してもらいたい。

