

「言霊エネルギー」

1. 「ありがとう」から始まる

右掲は、30年程前に、お客様があるコンサル会社の指導を受けた時に、壁に貼られた「明元素言葉」という物です。結構、いろんな会社で使われている物です。真ん中に

「**ありがとうは、成功を勝ち取るプラスの言霊エネルギー**」とあります。このお客様は製造業でしたが、現場は社員とパートという2層が混在していて、少しギクシャクしていたのです。

このギクシャクとした関係では、現場のコミュニケーションが悪くて、工程間の流れが悪く生産性が低下していたのです。製造業では「後工程はお客様」というのですが、実際に工程間を商品が移動する際に「人」の接触があるのですが、会話がないうえが多かったのです。この社長さんが率先して「ありがとう」って言おうと宣言されて、現場を見る際にも「ありがとう」から声かけされてスムーズなコミュニケーションが出来るようになり、次第に工程移動の際にも双方が「ありがとう」って感謝の気持ちを込めるようになったのです。

このように、トップ自ら率先垂範すると各自の「心」に温かいものが蓄積して、冷えた状態から徐々に変化して来たのです。この社長さんは、元来、気さくな方だったので、話やすいタイプの方で、現場で声掛けすると社員やパートから身近な改善提案が出るようになり、それを支援されたのです。トップが見守る改善ですから、社員もパートの相違などがなくなり、各自の目線で意見が出るようになり、齟齬が徐々に消えて行ったのです。さらに、明るい温かい現場になったので会社の勢いが増したのは事実です。しかし、この社長さんが亡くなられて、市場環境も激変して、ついには自己破産に追い込まれる残念な結果になりました。やっぱり、トップの資質の影響が大きいと実感したのです。

2. 明元素言葉と暗病反言葉

先ほどのポスターに「明元素言葉と暗病反言葉」が比較表示されているのですが、確かに、肯定的な言葉の方が否定的な言葉より良い結果につながると実感します。中には、「まいったなあ」という言葉から入って、面白おかしく話す方もいらっしゃいますが、その「まいったなあ」は「受容」する言葉として相手に響いているので、「明元素」的な効果があり相互のコミュニケーションとして機能する言葉になっていたのです。

私は、ポスターにない「労う」や「思いやり」という言葉が大切と実感しています。実際、私も社長なので社員の方と接しているのですが、コミュニケーションの機会が大切であり、この中で心掛けているのが「労い」と「思いやり」なのです。当然、仕事が全てうまく進むという訳ではないので遅れるケースも出るのです。中には、お客様とうまく意見が合わないケースもある訳ですが、こんな時に大切なのが「労う」すなわち「ご苦労様」という一言です。この一言で状況を聞くにも相手が素直なれるのです。

また、「思いやり」は家族の状況を聞くことで実践しています。「お父さんは、最近、どうしているか」という声かけなのです。この言葉はホンマに魔法のような言霊エネルギーがあります。状況を聞くだけで、自分の事を理解してくれるという安心感は大きなものがあります。これは、故福井社長も「炭屋のおやじはどうか」とか故十河専務も「賢いお母さんは元気か」と両親の事を気にかけて下さり、実体験で身につけた言葉です。そして、今でも、故福井社長や故十河専務を尊敬しているのです。



3. コミュニケーションの大原則:「話の3段論法」

「言霊エネルギー」について書いていますが、話がグダグダと長くて、しかも、何度も同じ事を繰り返す方が、意外に多く見受けられます。ご自分の中で話す内容が整理できていないので、話しながら考えてテンションを上げる傾向なのですが、幾らテンション高く話されても聞く側の内心が「何を言いたいのか?、早く解放してよ!」では心に響く訳がないのです。響くどころか反発が起こっては逆効果になっている事にも気づいていないのです。これでは、コミュニケーションと呼べないのです。

一般的に3段論法という事、すなわち、 $A=B$ 、 $B=C$ 、従って、 $A=C$ という論理展開なのですが、これをモディファイしたのが、右掲の物です。まず、落語で言う「つかみ」がポイントです。講演を行う時は、聴衆の特性に応じた話題から入り込む訳です。関心すなわち身近な事例でイメージして頂くのです。これで、「この人」=「自分の味方」というフレンドリー感をつくり、その上で、身近な話を深めて本題に入り込むのです。つまり、「身近な話題」=「本題」となり、3段論法的に「この人」=「本題」とお客の心の中で「腑に落ちる」状況に持ち込む事が大切なのです。つまり、「本題」がよくても「この人」が思い浮かばねば帰無なのです。「この人ならば・・・」と心が動くように話すわけです。

話の3段論法
1. 身近な事例で聴く状況をメイク
2. 今の状況・課題を示す
3. 身近な事例を横展開へ

少し無理矢理な論法ですが、先のダラダラと繰り返す例では、まず、「この人」=「何を言いたいかわからない」、「何を言いたいかわからない」=「どうすれば良いかわからない」となり、「この人」=「どうすれば良いかわからない」となるのでダメなのです。3段論法的に話の展開を事前に練っておく事が大切なのです。これが出来ないなら、ストレートに事実だけをスパッと言う方が効果的なのです。「このままじゃ、赤字になる」というズバリの方が直接「心」に響くのです。

4. 明元素言葉でよい暗示

そして、何よりも重要なのは「明るく・元気で・素直」という3要素です。暗い表現を繰り返す方がいらっしゃるのですが、これでは聞く方も陰気な気分になってしまうのです。暗い表現は、時として重要なケースもあるのですが、上手に暗い状況から明るい状況へひっくり返して「おち」で結ぶ事が大切です。暗い話から、いきなり「わっはっは・・・」と陽気に転じて、「陽」な事例を「明」なトーンで語る手法です。漫才では、この手法を繰り返し使って、ボケとツッコミの役割を果たして、客の心をつかむ訳です。

一般的には、漫才師でも落語家でもない訳で、しかも、話し方のプロでもないで、個人の魅力を高めておく必要があります。つまり、「あなたに言われたくない」となったら何を言ってもムダなのです。個人の魅力、すなわち、平素の姿がどのように映っているかがポイントです。「明元素言葉」と言いますが、明るく・元気で・素直な話し方を身につける必要があります。私のような経営コンサルタントという職業でも、「明元素言葉」にポイントであり、相手との関係性を良好に保つ事につながるのです。つまり、平素の言動で「言霊エネルギー」を発しているのです。

「明元素言葉」を習慣化して、その言葉が持つ「言霊エネルギー」で自分も相手も前向きになる事が大切です。野村さんは奥さんの沙知代さんが、困った時に「大丈夫よ!」の一言で助けられたと言っていますが、暗示効果の代表例です。「人は暗示で動かされる」とも言いますが、とやかく言わずに「大丈夫よ!」の一言で野村さんは前向きになれたのです。人生にはいろんなピンチがやって来ますが「ケ・セラ・セラ」と軽くハミングするだけでも気持ちが助かるものです。ちょっとした「言霊」を身に付けておく事が大切を実感します。