

「スイッチ・オン・スマイル」

1. 「笑顔」

右掲は「笑てなはれや〜」という楽笑師匠の遊書をデザインしたもので「笑いと感動のあるところに商売繁盛あり」とあります。確かに、神妙な表情では感動はありませんし、そういう陰気な人に客が寄って来ません。ホントに、笑いと感動が重要だと実感します。

しかし、現実的には「笑う」機会が非常に少ないのです。昔の話ですが、あるお茶のメーカーに訪問した時に社長様と会話をしていた時に奥から会長と思しき方が「笑いながら会話するな！」と忠告を受けて気まずい思いをしたことがあります。自分では笑っていた心算はないのですが、会話が弾んでいたのは事実でした。要件は、確か年末の挨拶だったので、そこそこに済ませて帰ったことがあります。確かに、会話が弾むと時間の経過が分からないという事実もあります。

こんな経験をしたので、「笑いと感動」のうち「笑う」と「笑顔」の違いに気づくようになったのです。例えば、赤ちゃんが声を出さずとも笑顔になれば、親ならずとも周囲が笑顔になり「笑い」につながります。つまり、「笑顔」は「笑い」になるキッカケをつくるのです。多くの大衆を相手にする漫才ではボケとツッコミに役割分担しますが、意外にボケの方が笑いをとる事が多いのです。何故なら、突っ込まれて窮地をかわす行為に共感できるからです。賢いことを言っても感心されても「笑顔」にならず、ウイットの効いたジョークは共感して「笑い」から「笑顔」になれるのです。この差が大きいのです。



2. 共感を呼ぶ

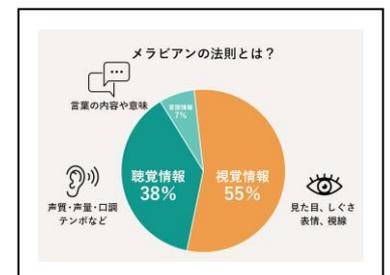
右掲は切り出し話法で有名な「木戸に立てかけし衣食住」ですが、対人関係をよくするコツです。何事も「つかみ」がうまく効くと「本題」を受け入れやすくなり「おち」として感動から行動へ移る流れになるのです。例えば、知人と出会った時でも「暑いですねえ」と声をかけると「ホンマ、暑いですねえ」と返って来て、お互いに口を開いた状態になり、心もオープンになりやすいのです。

この切り出し話法でもより個人的な面に迫ると共感が深まるのです。例えば、経営者が部下に話す時には、久しぶりなら「家族」の事を切り出すと部下は自分のことを知ってくれていると喜んで心がオープンになりやすいのです。ラポールと心理学では言いますが両者の心にかけて橋がかかった状況になるのです。つまり、話題が一致して会話が弾みやすくなるのです。漫才や落語では多くの聴衆を相手にするので、聴衆の特性を調べて「つかみ」にしています。私のような講師をする立場でも同じように聞く人たちの心を引くような話題から入るようにしています。例えば、地方へ行った際には、その地の名所や偉人などをネタにして惹きつけるようにしています。

右掲は有名なメラビアンの法則ですが視覚情報が55%を占めると言っており第一印象が重要と教えています。つまり、「つかみ」でも相手がイメージしやすいネタが重要なのです。イメージできると心を開きやすくなるので、例えば、第一印象なので見た目の身なりも適切でなければ違和感が先行するのでネタがよくてもうまく功を奏しないのです。

このように「つかみ」がうまく行くと相手が心を開くので「本題」に入ってもプラスの状況から展開できるので、目的の「おち」が腑に落ちやすくなるのです。「腑に落ちる」までには「共感」というプロセスが必要なのです。対人関係なので、切り出し話法を身に付けると会話上手になれるのです。

き＝季節
ど＝道楽
に＝ニュース
た＝旅
て＝天気
か＝家族
け＝健康
し＝仕事
衣食住



3. 聞き上手

「笑顔」がキーとして「切り出し話法」で心を「つかみ」お互いに笑顔になって心をオープンになれば「共感」しやすくなるのです。右掲は前号でもご紹介しましたが、弊社のお客様の経営理念と行動指針です。このテーマを実践する方法として、業務グループ毎に昼食時間を利用してグループ・セッションを実施されています。昼食時なので殆どが雑談のレベルなのですが、回を重ねる毎に相互の関係性(タテとヨコ)が良くなって本音が出るようになったとの事で、腹に閉まっていたものが出て意外な側面も分かりあえるようになり、よい環境になったとおっしゃっています。このようにして、「共に語ろう」は実践できても成果につながる必要がありますので「共に育とう」を共有して、社員が行うことも会社として行うこともオープンになったのです。さらに、定期的な会合で全員が「あれ、どうなった？」と共有するようになり「共につかもう」という一体感が出て来たと言っています。

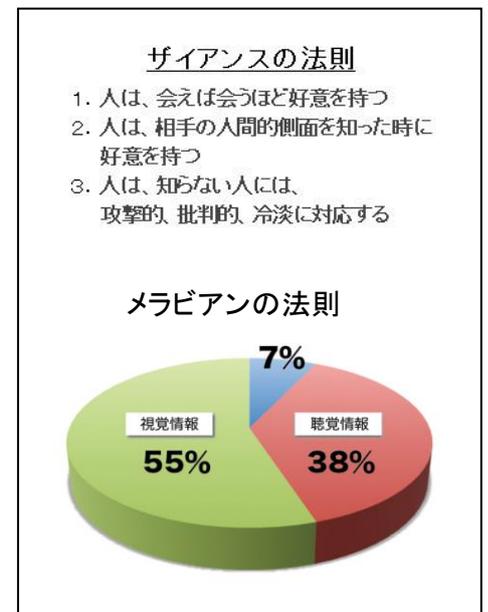


つまり、「話し上手は聞き上手」と言いますが、上司は「聞き上手」になると部下は話やすくなるのです。話やすくなるといわゆるボトムアップという理想形に自ずと出来るのです。こうなると上司は右掲の「支援の四原則」を実践すれば、部下たちは安心して活動できるのです。その結果、上司の負担感をかなり軽減できます。しかし、逆に、上司が指示をするトップダウン形式では、どうしても「やらされ感」が残るので成果を出すにはかなりのエネルギーが必要になります。ぜひ、「聞き上手」になれるようお願いしたいと思います。



4. スイッチ・オン・スマイル

このように、「笑顔」「共感」「聞き上手」と展開して来ましたが、私が新入社員研修で学んだ「スイッチ・オン・スマイル」を忘れないようにしている事をご紹介します。右掲は有名な「ザイアンスの法則」ですが、3の「人は、知らない人には、攻撃的、批判的、冷淡に対応する」点がポイントで、人間関係は「メラビアン」の法則(右下)が重要な法則ですが、初対面は視覚情報から始まるので「笑顔」が重要な要素になります。



しかし、初対面では初めから笑顔というケースは滅多になく、殆どは相互に緊張感が漂うのです。そして、相互に自己紹介から始まるのですが、このタイミングで頷きながら笑顔で拝聴すると相手も心理的にオープンなり「笑顔」になりやすいのです。この「笑顔」は確率論でもプラスの位置からスタートするとその貯蓄がものを言ってプラスの関係を維持しやすいのです。営業の方は身につけておられるテクニックで「スイッチ・オン・スマイル」と呼んでいます。

「スイッチ・オン・スマイル」は文字通り瞬間的に笑顔になれる事です。このテクニックは人間関係で重要です。ぎこちない笑顔では相手にマイナスの影響を与えるので自然な笑顔になれるように「鏡」で練習したのを覚えています。この意味で人生は誰もが役者だと思っています。「笑顔」を身に付けるとよい演技につながるので練習されることをお勧めします。意外に難しいですが、「練習はうそをつかない」の格言を信じて反復練習されることを願います。