



ホスピタリティ・コミュニケーション

コミュニケーション研究会 2005年 年次活動報告書

社団法人 静岡県ニュービジネス協議会
コミュニケーション研究会 編
Annual Report 2005

CONTENTS

コミュニケーション研究会とは.....	1
コミュニケーション研究会 活動の歩み.....	2
2005 年度 研究会参加者アンケート	5
第 20 回 ホスピタリティ・コミュニケーション ～相手の善さとあなたの善さが呼応する関係のつくりかた～	6
坂倉裕子氏 (コミュニケーションハウス 代表)	
第 21 回 個性を考える ～私とあなたは違うよね～ (ML セッション※).....	8
海野幸智氏 (しずおか・コーチング・ラボラトリー代表)	
第 22 回 ラテンダンスでコーチング ～心と体のバランスワークショップ～.....	12
鶴田京子氏 (オフィス Top Coach 代表)	
第 23 回 子育てコミュニケーション～気持ちの伝わる・伝えられる～.....	14
高林真子氏 (マザリーカウンセリング、産業カウンセラー)	
第 24 回 アイスブレイク～はじめに楽しく、身近に使える～ (ML セッション) ...	16
石川聡氏 (Next Communication 代表)	
特別企画 名刺交換会 & 納涼パーティ	18
第 25 回 探偵の世界とコミュニケーション手法～プロの私立探偵が語る!～	20
私立探偵 山崎氏	
第 26 回 占い師兼コーチのブログ活用法 ～ど田舎なのに世界各国から申込!の謎～(ML セッション)	22
珠帆美汐氏 (スピリチュアルコーチ、北海道在住)	
コミュニケーションプロ研修メニュー.....	26

※ ML セッションとは

ML(メーリングリスト)を活用した、時間と場所に拘束されないタイプの参画型セッションです。

ML宛てにメールを送ると、あらかじめ登録されている人全員にそのメールが配信され、その返信もまた、全員に配信されます。この機能を活かして、ファシリテーターが ML 上でテーマに関する質問を投げ掛け、参加者がそれぞれの意見を交換・共有し、お互いに考えを深める学びあいの場です。

コミュニケーション研究会とは

1. 対象 : 1 つでも「少し不安だな」感じるものがある方にお薦めです！

- 1) 人の話を素直に聴けていますか？
- 2) 指示命令だけで人は動いてくれていますか？
- 3) (経営者も従業員も) ストレスから癒されていますか？
- 4) ブロードバンド最先端のビジネスチャンスイメージしていますか？

2. 目的 : 1) 自発的行動を促すコミュニケーションスキルの向上

(コーチング、NLP、交流分析、アサーション、積極的傾聴等)

2) ストレスから身を護り、癒しに繋がるメンタルヘルス対策

(産業カウンセリング、EAP、キャリアカウンセリング、心理カウンセリング等)

3) ブロードバンド社会で多様化したコミュニケーション手段の有効活用

(IP 電話、テレビ電話会議、メッセージャー、チャット、FOMA 等)

3. 主催 : (社) 静岡県ニュービジネス協議会 <http://www.snbc.or.jp/>

4. 座長 : 小泉孝之 ((有)KOI-BEAT 代表取締役、小泉孝之社会保険労務士事務所所長)

<http://www.koi-beat.co.jp> <http://www.zumi.org>

5. 2005 年度活動方針 :

- 1) ワークショップ (WS) : 年 3 回 (5・9・1 月に静岡市に静岡市に集合して研究)
- 2) ML セッション : 年 3 回 (6・10・2 月に在宅にてメーリングリスト上で研究)

6. 参加費 :

- 1) ワークショップ : 有料 (NB 会員は無料のケースあり)
- 2) ML セッション : 全員無料

7. メンバー :

2005 年 12 月 28 日現在 134 名

■ NB 会員 37 名、NB 非会員 (ゲスト) 97 名

■ 静岡 64 名、浜松 19 名、藤枝 7 名、島田 6 名、東京 23 区 5 名、
沼津 3 名、富士 3 名、三島 3 名、焼津 3 名、函南町 2 名、長泉町 2 名、
常陸大宮 2 名、袋井 2 名、磐田 1 名、伊豆の国 1 名、岡崎 1 名、
オランダ 1 名、甲府 1 名、御殿場 1 名、裾野 1 名、名古屋 1 名、広島 1 名、
富士川町 1 名、富士宮 1 名、北海道 1 名、牧之原 1 名

■ 会社員 32 名、経営者 29 名、コンサルタント 24 名、
コーチ 23 名、カウンセラー 14 名、その他 12 名

■ 男性 74 名、女性 60 名

■ メーリングリスト登録者 114 名

8. コミュニケーション研究会 (nbck) ホームページ :

<http://groups.yahoo.co.jp/group/nbck/>

※ 「nbck」とは静岡県ニュービジネス協議会コミュニケーション研究会の略



コミュニケーション研修 ワークショップ



グループワークでロールプレイ



最先端コミュニケーション機器の活用



[グループのメンバー](#) | [過去のメッセージ](#)

ご参加の皆様さん、おはようございます。

6月のMLセッションを担当させていただきます石川と申します。
よろしくお願ひします。
山梨県在住でコーチをしております。

1 題目【アスピレック紹介】
まず、1 題目として、自分が参加したセミナーやワークショップや勉強会や
仕事、人と会話をする時など、「これは面白い」と感じたアスピレックを
ご紹介下さい。

ご自分が普段使っているもので、参加してみても良かったと感じたもので
何でもOKです。

体を動かしたり、数を組んだり、頭を使ったり、何か道具を使ったり
様々な物があると思います。

私のアスピレック紹介は、時間内 (3分~5分) に参加者同士で
自己紹介して回る。

見知らぬ人と会話できるチャンスですので、最初にこれをすることで
安心して参加する事が出来ます。

ML セッション



パネルディスカッション企画・運営

コミュニケーション研究会 活動の歩み

2003年

8月 静岡県ニュービジネス協議会にコミュニケーション研究会発足

第1回 「NLP」～相手の思いを引き出す会話術～(2003.8.8)

藤田直子氏 (NLP プラクティショナー)

会場：雇用・能力開発機構静岡センター 参加：22名

第2回 「コーチングI」～自発的行動を促すスキル～(2003.8.30)

講師：村松賢一氏 (認定コーチ、Coach しずおか)

会場：グランシップ 参加：32名

9月 第3回 「コーチングII」～ビジョンの実現をサポート～(2003.9.10)

講師：佐藤広康氏 (コーチングアカデミー代表)

会場：アクトシティ浜松 参加：23名

第4回 「交流分析」～より良い人間関係を築くには～(2003.9.19)

講師：杉本真弓氏 (交流分析士一級インストラクター)

会場：静岡労政会館 参加：20名

特別企画 A 「コミュニケーションへのヒント!」～メーリングリストを通じて～

講師：小泉孝之氏 (コンサルティングファーム KOI-BEAT 代表取締役)

会場：在宅(職場) 参加：43名

10月 第5回 「モバイルエポリューション 2003」(NTT ドコモ東海主催) 見学 (2003.10.8)

会場：アクトシティ浜松 参加：10名

第6回 「メンタルヘルス」～今なぜメンタルヘルスなのか～(2003.10.17)

講師：酒井美保氏 (プロフェッショナル・キャリア・カウンセラー)

会場：雇用・能力開発機構静岡センター 参加：20名

11月 第7回 「アサーション」～自分も相手も大切に作る素直な自己表現～(2003.11.26)

講師：妹尾一志氏 ((有)C.O.S 代表取締役)

会場：富士市民センター 参加：12名

12月 第8回 「積極的傾聴」～「きく」ことの面白さと難しさ～(2003.12.6)

講師：佐藤由美子氏他 (心理カウンセラークラブプリズム カウンセラー)

会場：静岡県男女共同参画センターあざれあ 参加：19名

2004年

1月 第9回 「ストレスマネジメント」～認知行動心理学的アプローチ～(2004.1.7)

講師:坂部善久氏((株)フジEAPセンター代表取締役)

会場:雇用・能力開発機構静岡センター 参加:23名

3月 「コミュニケーション研究会 2003年活動報告」を冊子にとりまとめ・発刊(2004.3.19)

特別企画B 「NLPパートII」

藤田直子氏(NLPプラクティショナー マスタープラクティショナーレベル1修了)

MLセッション 参加:69名

第10回 「新FOMA900iで広がるモバイル・コミュニケーション」

法月俊樹氏((株)NTTドコモ東海 静岡支店カスタマサポート部)

会場:(株)NTTドコモ東海 インフォレスト静岡(東静岡) 参加:12名

第11回 「自分の敬語を疑ってみよう！」

酒井美保氏(プロフェッショナル・キャリア・カウンセラー、コーチ)

MLセッション 参加:64名

第12回 「対人関係ゲームによるネットワークづくり」

原崎小百合氏(日本インストラクター協会主席教官)

会場:雇用・能力開発機構 静岡センター 参加:19名

特別企画C 「センスゲーム」

小林範泰氏(NEVERLAND NATURE SCHOOL, TRAINING DIRECTOR)

会場:御前崎サンホテル 及び 周辺の自然(砂浜・森など) 参加:5名

第13回 「守秘義務と倫理規定」

坂部善久氏((株)フジEAPセンター代表取締役)

MLセッション 参加:71名

第14回 「営業心理学を学ぶ」

長崎一朗氏((N)日本プロフェッショナル・キャリア・カウンセラー協会理事・静岡支部長、人材サポート(有)代表取締役)

会場:独立行政法人雇用・能力開発機構 静岡センター 参加:17名

第15回 「ストローク経済の法則」

杉本真弓氏(杉元代表、交流分析士インストラクター)

MLセッション 参加:76名

第16回 「セルフコーチング」

坂本美江氏(企業と人のサポート Office マイ・インポートANT代表、HPTCA 認定コーチ)

会場:独立行政法人雇用・能力開発機構 静岡センター 参加:12名

第17回 「コミュニケーション戦略をデザインする！」

小泉孝之氏(小泉孝之社会保険労務士事務所所長、(有)KOI-BEAT 代表取締役)

MLセッション 参加:77名

第18回 「アサーションII」

田中雅子氏(静岡公共職業安定所職業紹介第1部門職業相談員、産業カウンセラー)

会場:独立行政法人雇用・能力開発機構 静岡センター 参加:18名

第19回 「コミュニケーションで今年を振り返る！」

山梨嘉代子氏(企業と人のサポート Office マイ・インポートANT代表、HPTCA 認定コーチ)

MLセッション 参加:84名

2005年

- 1月 「コミュニケーション研究会 2004年活動報告」を冊子にとりまとめ・発行
第20回 「ホスピタリティ・コミュニケーション～相手の善さとあなたの善さが呼応する関係のつくりかた～
坂倉裕子氏(コミュニケーションハウス 代表)
会場:雇用・能力開発機構静岡センター 参加:23名
- 2月 第21回 「個性を考える ～私とあなたは違うよね～
海野幸智氏(しずおか・コーチング・ラボラトリー)
MLセッション 参加:86名
- 3月 第22回 「ラテンダンスでコーチング ～心と体のバランスワークショップ～
鶴田京子氏(オフィス Top Coach 代表)
会場:静岡県武道館 参加:18名
- 5月 第23回 子育てコミュニケーション～気持ちの伝わる・伝えられる～
高林真子氏(マザリーカウンセリング、産業カウンセラー)
会場:B-nest(ビネスト:静岡市産業交流センター) 参加:13名
- 6月 第24回 アイスブレイク～はじめに楽しく、身近に使える～
石川聡氏(Next Communication 代表)
MLセッション 参加:96名
- 7月 コミュニケーションプロ研修メニュー、研修評価アンケート作成
- 8月 特別企画D 名刺交換会 & コーチングマラソン
会場:第1部 B-nest プレゼンテーションルーム 第2部新静岡センター屋上 参加:25名
- 9月 第25回 探偵の世界とコミュニケーション手法～プロの私立探偵が語る!～
私立探偵 山崎氏
会場:静岡県産業経済会館 参加:29名
- 10月 第26回 占い師兼コーチのブログ活用法～ど田舎なのに世界各国から申込!の謎～
珠帆美汐氏(スピリチュアルコーチ、北海道在住)
MLセッション 参加:118名

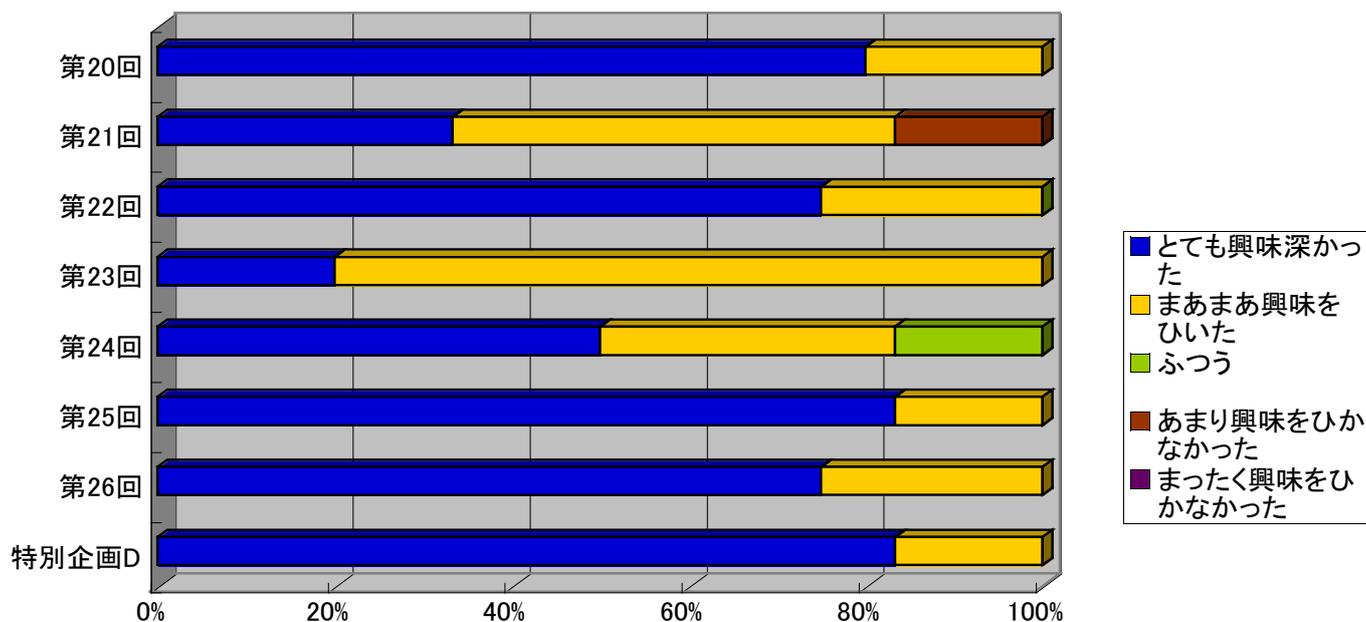
2006年

- 1月 「コミュニケーション研究会 2005年活動報告」を冊子にとりまとめ・発行(H P掲載)

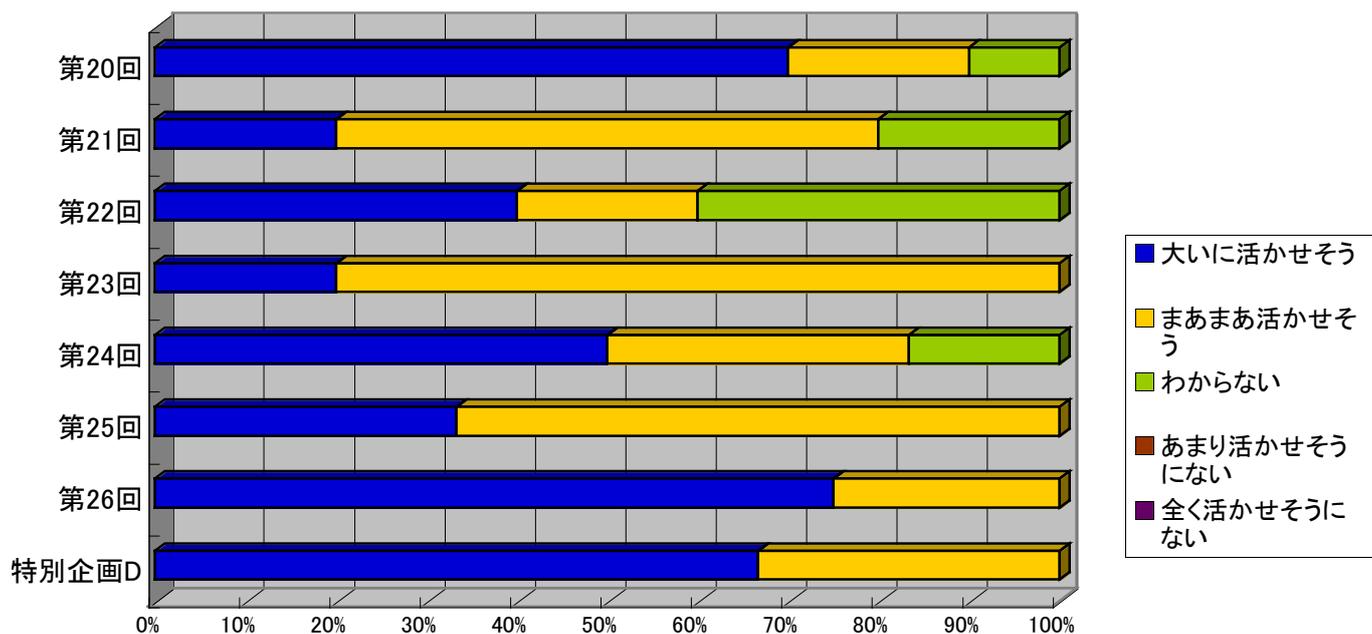
2005年度 研究会参加者アンケート集計

サイト上の「投票」にご参加くださった方による集計結果です。
各回の投票参加数及びメンバーは異なります。

1. 講座内容について



2. 気付きやスキルが活かそうですか？



第20回 ホスピタリティ・コミュニケーション

～相手の善さとあなたの善さが呼応する関係のつくりかた～

日時：平成17年1月24日(月)13:30～16:30

場所：雇用・能力開発機構静岡センター

講師：坂倉裕子(コミュニケーションハウス代表)

講師URL：<http://www.humanskill.info>

概要：業種を問わず、成功している人、企業では、人と人がふれあう場面でホスピタリティが発揮されています。

ホスピタリティは、サービスやマナーと混同されやすく、またマニュアル化することが難しいと言われていますが、「コミュニケーション」という現実的で即効性の高い能力を強化することで、個人のホスピタリティを磨き上げ、企業の力とすることができます。

今回は、ホスピタリティで顧客をつかんでいる企業に共通するホスピタリティ・マネジメントを概説し、実際にホスピタリティを表現する「ホスピタリティ・コミュニケーション」のロールプレイや、イレギュラーな出来事にもホスピタリティを持って対応する柔軟なアイデアを出し合うケースワークを行いました。

- (1) ホスピタリティとは サービスとホスピタリティの違い 顧客満足から顧客ロイヤルティへ
- (2) ホスピタリティ・マネジメント 真実の瞬間 顧客満足と内部顧客満足 理念とエンパワメント セルフイメージとホスピタリティ
- (3) ホスピタリティの表現力
- (4) ピンチをチャンスに変えるポジティブ・リフレーミング
- (5) ホスピタリティを磨き続けるために、今すぐやれること

お客様の満足はいつ生まれるか

真実の瞬間

(MOT: Moment Of Truth)

「お客さまが、あなたの企業についての印象(肯定的・中立的・否定的)を抱く、出会いの瞬間」

今までも、今後もない、最高の瞬間にも、最悪の瞬間にもなるお客様との接点。そこには、お客様とあなた以外の第3者は誰も立ち入ることができません。すべては、真実の瞬間に立ち会う二人の間で起きています。

「真実の瞬間」という言葉を広めたスカンジナビア航空社長のヤン・カールセンは、顧客と直接接する最前線の従業員の最初の15秒の接客態度がその航空会社の印象を決めるとして、サービスの改革を行い成功を収めました。

ホスピタリティとは敬意のある対等感を持った関係を創ること

「真実の瞬間」に、思いやり、感謝、誠実さ、心遣いなど、自分の善さを自由に発揮して、お客様に喜びや感動とともにする肯定的な協力者になっていただく働きかけがホスピタリティです。ゲストをもてなす主人(ホスト)のような敬意と対等感を持ち、私たちの専門能力を活かしてお客様のニーズを満たす交流から、期待以上の結果＝感動が生まれます。

顧客満足から顧客ロイヤルティへ

ロイヤルティを訳すと忠誠心です。



顧客ロイヤルティとは、あなたの(企業の)大ファンであること。お客様は満足していても離れていきます。しかし、感動したお客様は、浮気をせず、他の人にも勧めてくれます。この感動を生み出すのが、ホスピタリティです。



ホスピタリティを

瞬間芸にしないために

ホスピタリティは個人が発揮するものですが、それを支える企業環境・風土が整っていないと矛盾や疲弊が生じて長続きしません。成功しているホスピタリティ企業の共通項は以下の5つです。

1. ホスピタリティをめざす理念がある
2. 理念を具体化した行動指針がある
3. 従業員が高いセルフイメージを持っている
4. 従業員満足を支えるしくみがある
5. 権限付与(エンパワメント)がある



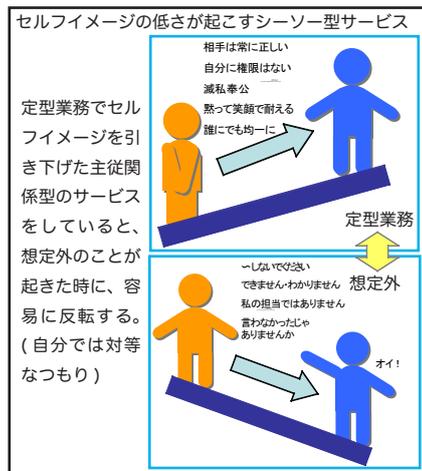
講座の中ではディズニールランドの理念と行動指針、ザ・リッツ・カールトンのクレド、スターバックス・スピリッツをご紹介します。上質な企業には、心ふるわず上質な理念とそれに基づいた行動指針があります。スタッフは、「真実の瞬間」がたとえマニュアルに



無い「想定外の出来事」だったとしても、自分のとらうとする行動を理念に照らせば、自らその時・その場に適切な判断ができます。

その判断に磨きをかけるのが、高いセルフイメージ、心意気です。

従業員のセルフイメージが低い時、つまり自分のことを「何の力もないただの従業員、ただのバイト」と思い込んでいる時、職場でそのように扱われている時には、想定外の出来事に判断停止してしまい、下図のようなシーソー型サービスを起こしがちです。



しかし、想定外の出来事が起きた時の対応ほど、お客様に企業の印象を深く焼き付けるものではありません。

リッツ・カールトンの「私たちは、紳士淑女をおもてなしする紳士淑女です」というモットー、ディズニーランドが従業員という言葉を使わず、夢の王国の「キャスト」と呼ぶことに表される高いセルフイメージが、「今、ここで、自分の最善を尽くしてお客様の問題を解決する」という心意気の源です。ホスピタリティ・マネジメントの課題は、従業員が善いセルフイメージを保ち続けられるよう、互いに認めあ

える風土としくみを作ることです。

個人のホスピタリティを高める方法

講座前半は、ややマネジメントよりのお話をしました。後半は自分のセルフイメージを高め、ホスピタリティを自由に発揮できる具体的な方法について実習を行いました。

ホスピタリティは、1. 施設・しつらえ・清潔 (クリンリネス) 2. 職業に関する専門能力 3. マナー・プロトコル 4. コミュニケーションからなります。1～3はサービスの基本です。自分の善さを知り自由に表せるコミュニケーションができることが、ホスピタリティを発揮できる秘訣です。

今回は特に、「ポジティブ・コミュ

ニケーション」をとりあげ、肯定的な言葉・xxできませんから○○できますへの変換・命令を依頼に変えるなど、5つのロールプレイを行い、自分と相手にとって心地よいコミュニケーションとはなにかを探っていただきました。その後、ありがちな困ったお客様の事例を取り上げ、リフレーミングすることでよりよい解決策を探るケースワークと、自分自身の善いセルフイメージを明確にし、今後磨いていく方法をご紹介しました。(最後はばたばたしましたね)

本稿が皆様のご参考になれば幸いです。今後も、お客様との間に感動を創造する方々のお手伝いをしていきたいと願っています。

- ◎「ザ・リッツ・カールトン、ディズニーランド、スターバックスなどが、同業他社とはひと味違うホスピタリティを提供できるのはなぜか、そのしくみを知ることができました。私にとってはタイムリーなありがたい企画でした」
- ◎「初めての参加で、内容も今までになく、新しい学習ができました。この内容を、学生からはじめれば、社会学として良いと思いました。モラルとしても大切だと思いました」
- ◎「ホスピタリティって何だろう？と思いながら参加しましたが、講座をきいて、よくわかりました。コミュニケーションスキルは自然にできているものもあるけれど、こうして具体的なスキルを提示してもらって、うれしかったです。明日から意識して使ってみます」
- ◎「ショートワークがたくさんあって、自分の言葉の幅が広がりました」
- ◎「困ったお客→困っているお客の見方の違い、勉強になりました。リフレーミングの考え方、ありがとうございました」
- ◎「時々、こういう『良い習慣』を思い出す機会が必要です。いつも自分の心の中に『やさしい気持ち』を持っていたい」
- ◎「参加して、とてもあたたかい気持ちになりました。生活の中に、ホスピタリティ・コミュニケーションを活かして行きたいと思いました」

第21回 個性を考える

～私とあなたは違うよね～(MLセッション)

日時：平成17年2月1日(火)～28日(月)の1ヶ月間各自が都合のよい日時

場所：各自の自宅又は職場(メール送受信・インターネット接続可能な場所)

ファシリテーター：海野幸智(コーチングハウス ユー・ハート 代表)

ファシリテーターURL：<http://www.s-cnet.ne.jp/~scn01277/>

概要：あの人はなぜあんな行動をするのだろう。私の話は伝わっているのかなあ。なぜ解ってくれないのだろう。「人」はたびたび自分の基準で「あの人」を判断してしまいます。「私とあなたは違う」ということをスタートに、人の個性を見つめてみたいと思います。その結果として、今まで『私』がとっていた行動を『あの人』に適した行動に変えることができれば…。そんなキッカケを考えてもらうセッションです。

Q1. あなたが参加しないと成立しない会議や商談がありました。その開始時間に間に合うために、どうしても乗車しなければならない新幹線。

何かの理由で駅に到着するのが予定よりも遅れてしまいました。そして、あなたがホームに駆け上がったその時、その新幹線のドアが閉まってしまいました。

ドアが閉まるその瞬間、あなたはどんな行動をとりますか。

また、その瞬間に発するだろう、言葉も教えてください。

小泉：新幹線のドアに密着し、袖が挟まったフリをして、ホームの駅員さんに猛烈アピールします。

「すみませ～ん、袖が挟まりました～…」(サッカーで言うと、明らかにシミュレーションで、審判がしっかり見ていれば即イエローカードですけどね(笑))

高島：さすが座長のお答え。僕なら訊

もわからず夢中でドアをドンドン叩いているでしょうね

石川：自分を責めますね…。
「何やっているんだ～俺は！」
「ああ、ああ～……」です。

杉本：たぶん、階段上にいる駅員さんに、「お願いします、乗せてください」と言うと思います。そうでなければ、「ああ、ああ～……」かな。

SRI：扉の閉まった新幹線を前に「ああ～…」呆然としてしまった後は、なんとか、良い言い訳がないかと考えます。大雪が降って…とか、前を走っていた車が事故をおこしたのを目撃してしまったために警察の事情聴取を受けざるを得なかったとか…。

でも、苦しい言い訳をしても仕方がないと考えて素直にお詫びの電話をする…ような気がします。

海野：みなさん、ホームでの行動を教えてくださいありがとうございます。みなさんのそれぞれの行動は、考えてしていますか？
それとも本能的に動いていますか？

海野バージョンは、
『その瞬間【バカヤロー】と叫び、ホームの階段を駆け下りる』
考えての行動ではなく、体が自然と反応してしまうそんな感じです。

…で、階段を駆け下りたところで、あれ、なんでここに来たんだろう？それよりも、これからどうしよう…と初めて思考回路が回りだす。そんなイメー

ジです。

酒井：私の場合、【うそやろ～～!!!】と一瞬間西弁になり

『ホームの階段を駆け下りる』

次にとっさに、在来線や車で行く別の方法をハイスピードの思考回路で考えはじめ、時刻表を確認したり、道路マップを頭の中で組み立てたりします。そして、次の新幹線に乗るのが一番早いということに気づいてあきらめる…というパターンだと思います。

今、観念した自分の姿をイメージしています…。

Q2. あなたは、今ホテルの一室で眠っています。その時、非常に大きな地震が起きました。

1. 地震発生から最初の30分間にあなたはどんな行動をとりますか。

2. 地震発生から1日の間にあなたはどんな行動をとりますか。

条件です。

・出張などのため一人でした。

・地震の大きさは、阪神淡路大震災を想定してください。

・ちょうど明るくなりかけの時間で、部屋の中の様子はほぼ分かります。

・部屋は、荷物やテレビ等が散乱しています。

・あなた自身に怪我はありません。

・ホテルも大きな崩壊はありません。

・停電しており、テレビやラジオ、館内放送等は使えません。

・備え付けの電話や携帯も使えない状態です。

その他は皆さんの想像にお任せします。

小泉：○最初の 30 分

1. 頭上と壁面を確認して、落下・転倒の恐れが少ない位置で揺れがおさまるのを待つ
2. スリッパをはく（破損ガラスを踏まないため）
3. 火の元確認
4. 靴に履き替え、上着をはおる
5. 財布・コンタクト・携帯・手帳を持ち、階段で 1 階へ避難
6. ホテルの損傷・火災状況を確認
7. 海の近くであれば、高台へ避難
8. 地震に関する情報を入手する術があれば収集
9. ダメ元で家族・会社へ携帯で電話
10. 使える公衆電話があれば、171 へ録音及び再生

○その日一日

1. 身近にいる被災者の救助
2. 余震がおさまったら部屋に戻り、所持品をカバンにつめる
3. 可能であれば最低限の水と非常食の確保
4. 地震に関する情報を入手する術があれば収集
5. ダメ元で家族・会社へ携帯で電話
6. 使える公衆電話があれば、171 へ録音及び再生
7. 歩いて被災地域を脱出
8. 近隣の病院・自治体・報道機関等に被災地の現状を報告
9. 電話が可能な地域まで行けたら、家族・会社へ電話
10. 交通機関の動いている地域まで行けたら、すみやかに帰宅

高島：○最初の 30 分

とりあえず部屋の窓から周囲を見て、火事が起こってないか確かめる。自分が高層階なら、下の階で火事が起こってないか確かめる。基本的に余震が心配されるし、何もできないし、自分は無事だから、食料を探るか、部屋にじっとして、体力の消耗を防ぐ。それこそじたばたしても始まらないので、揺れても倒れるものなど無いことを確認したら、もう一度横になって休

むと思います。

○その日一日

少し落ち着いたら怪我人の救出とか、ボランティア活動をすると思います。家族に連絡はしたいけど今はできないから。自分のできることをまずしようと思います。僕は力も技術も無いから、外国人向けの通訳とか、車の運転とかかな。もちろん倒壊家屋にも救出に行きたいけど、けが人とか死体とかあったら嫌だしなあ。たぶん避難所に行っていると思います。

藤田：○最初の 30 分

うわ～、タイヘンな事が起こった！でも建物は大丈夫そう。まず、コンタクトレンズと、携帯と、お財布他必要不可欠な荷物をまとめる。寒い季節なら防寒対策。そしてホテルから出るかどうかを考える。

○その日一日

いろんなことをすると思うのですが、具体的な想像があまり出てこなくて…。周囲には、様々な情報が錯綜していると思われるので、自分の気持ちを落ち着かせるようにまずする。こんなことをして状況判断をしたいです。

杉本：○最初の 30 分

まず、部屋のドアを空けて、外の様子を見るでしょう。それから、少し様子を見て、もう一度ゆれがこないかどうか。着替えをして、自分の荷物をまとめて、フロントへ行きます。（たぶん、エレベーターは使えないので、あまり高い階へは泊まりたくないですね。）外からの情報とかホテル内での指示を待ちます。

○その日一日

まずは、情報収集です。携帯が使えれば、家に確認。無事を伝えます。あとは、ホテルでじっと指示を待ちます。「待ち」の姿勢ですが、知らないところではたぶん家にいるときのように行動できないのでは、私の場合。

渡辺：○最初の 30 分 きっと何が起

こったのか？何がなんだか分からないえっ！えっ！何っ！何っ！とパニック状態でしょうね。

その後は、めがねめがねっ！・・・と横山やすしのようにめがねをさがし、とにかくすぐに着替えです。出張ですからスーツですが、ネクタイはしないでしょね。しかし、外に出て寒くないような格好をします。

パツ？と着替え、貴重品（金品・クライアントファイル・PC など）を確保、それから窓を開けて外の様子を確認すると思います。まず着替えてから外の確認です。（この部分は人によって、順番が分かれますね！）

○その日一日

まず自宅へ TEL します。携帯などが繋がらないと分かっているけど、家族の安否を確認する為に TEL します。また、外の様子の確認ですね。周りの状況を確認し、自分が手助けできるようならばお手伝いします。

しかし、とにかく自宅に帰れる方法をいろいろ考え、また、TEL が繋がる地域まで移動し、自分の安否と家族の安否を確認し合えるようにします。

海野：○最初の 30 分

とにかく服を着替えて荷物を持ち外にでる。この時、なぜ服を着たのかは覚えていないでしょう。

○その日一日

静岡の方向に向かって歩き出す。途中で食べ物等が無いことに気づく。この質問を他の方にした時には、

○最初の 30 分

部屋を片付ける。／フロントを探しお金を払う。／ポーっと外を見ている。

○その日一日

車を使ってその場から逃げ出す。／ボランティア活動をする。／とにかく怒っている。

などの行動をすると答えがありました

Q 3. 皆さんは、突然の出来事に対してどんな基準で行動しますか。

そして、皆さんが苦手としている方を

一人思い浮かべた時、その方はどんな基準で行動すると思いますか。

下の三つから選択してください。

1. 本能中心で行動する。
2. 感情中心で行動する。
3. 思考中心で行動する。

過去二週の皆さんの答えをまとめてみました。参考にしてみてください。

●新幹線編

1. 本能

夢中にドアをトントン／『バカヤロー』／『うそやろー』

2. 感情

『ああああ〜』／力が抜けて座り込む

3. 思考

よい方法を考える／袖がはさまったふり(計算の上の行動)／『あッドアが閉まった』

●地震編

1. 本能

とっさに服を着る／深く考えずにとにかくその場所から逃げる

2. 感情

横になって休む／『うわ〜たいへん』／えっえっえっ

3. 思考

指示を待つ／まわりを確認する／準備をしっかりとる

高島：多分思考中心だと思います。良くも悪くもです。感情や本能で行動できないのが、常々悔しく思う場面が多くあります。

有村：私自身は、感情と思考の間あたりかと思います。

新幹線に乗り遅れたり、地震がきたりすると、その瞬間は呆然としてしまうと思いますが、すぐにその状態から建設的な行動へと移行します。ただし、出来る限りの対処が済んでしまうと、再びショック状態(感情中心)に戻ると思います。

苦手な方は、ちょっと具体的に思い描けないのですが、そういったピンチ

の際は1か3の方と一緒にいたいです。何らかの対処が出来そうなので。

杉本：私はどちらかという、思考中心かな？でも、昨年病気をしてから本能中心かも。思考回路が働かなくなっているのがわかります。(T_T) 苦手な人は、感情中心です。

ああ、だから苦手なのか。

海野：【だから】のところをもう少し教えていただけますか？

杉本：私が思考、相手が感情だから、まったく違いますよね。交流分析で言うと交差している状態です。話がかみ合いません。私に感情的な部分がないということではありませんが、使う順番が、おそらく一番最後なのでしょう。と思っているのは、自分だけだったりして・・・。

実は同じ感情中心だから、うまくいかない。なんてこともあるかも。

石川：自分だったら、瞬間的に感情です。で、次の瞬間から思考中心になります。落ち着いたら感情的になります。苦手な人…とっさに浮かんだ人を想定して…感情面で表に出してきますね。でも、思考的にも能力あるのですが…。

酒井：自分は3の思考中心ですね。状況にもよりますが、石橋をたたいて渡る方だと思います。たまに、石橋をたたき過ぎて渡れないこともあります。苦手な人はやはり感情中心です。

感情的になられると嫌なので、そういう人は苦手です。

小泉：<自分のとる行動>

1. 通常は「思考」中心
2. 嬉しい時・腹が立った時等は「感情中心」
3. 食欲・性欲・睡眠欲関係等は「本能中心」
4. そして下に行く程その衝動が強いので、一番強いのは「本能」だけど、時間的に多いのは「思考」(そうすると、どっちを「中心」というのだろう?・・・)

<苦手な人がとる行動>

1. 「自分を受け入れてくれていない」ことによって「無視する」「誠意をもって話さない」という行動(すなわち、「ダメはダメ」と言ってくれるのはOK。)
2. 従って、本能・感情・思考という行動区別での差はなし(相手が本能的(生理的)にそうすることもあれば、感情が高ぶってそうすることもあれば、論理的にそのような行動をとることも、全て有り得るのでは?)

藤田：私は思考で行動すると思いますが、何かが起こったときは心では「うわ〜」「どうしよう!」などと思って、それから気持ちを落ち着けて考えて行動。ただしその間も気持ちは動揺していたり、不安だったりする。

というカンジでしょうか。

苦手な人...自分のことはさておいて、感情で行動する人。かなと思います。

Q4：いつもなら『どうしてあの人は...』と考えてしまう場面が起きました。

でも、今のあなたは、行動に対する基準が人によって異なっていること、すなわち個性が存在することを知っています。

この場面で、あなたとその人とのコミュニケーションをより良いものにするために、今のあなたができることは何かありますか？

簡単に言い換えてみます。苦手なあなたとコミュニケーションをとるためのアイデアを教えてください。

小泉：1. まず先入観(過去の嫌なこと)をできるだけ忘れて、フラットな気持ちで臨む。

2. 直近の絡みについて一言添える。(「この前はすみませんでした、ありがとうございました」等)

3. こちらからのアプローチであれば、できるだけ簡潔にクリアに内容を伝える。(イエス・ノーで答えられ形がシンプルで安全かも。)

4. 相手が何を言いたいのか、とにかく

よく聴く。

5. 答えを求められたことについて、過不足なく誠実に答える。

6. 腹が立っても、「売り言葉に買い言葉」だけは避ける。(怒るだけ、自分の時間がもったいない。)

7. 相手が一番大切にしていると思われるものを、こちらも大切に思いやる姿勢を持つ。

8. 最後に、話し合った内容や、いつまでに何をしなければならぬか等について、しっかり再確認する。

9. そして「ありがとうございました」と必ず添える。

ただし、意外と現実的な解決法は、「時間が解決する」かもしれないので、「お互い冷静にフラットな気持ちになれるまで、可能であればしばらく放っておく・忘れる」という選択肢もありえるのではないのでしょうか。

酒井：●とにかく、相手の話をじっくり聴く！

●こちらの意見は言わない。とくに「でもね、」から始めない。

●相手が大切にしていることを理解して、それは否定しない。

●あまりにも苦痛になってきたら、こちらから話題を変える。(共通する話題か、こちらがその人から聞きたいこと)

●ほめ倒す!(←きちんと認めた上で)

●最後に「いや～いい話が聴けました。」「勉強になりました。」と心を込めて言う。

杉本：中野裕美さんの講演でうかがって、実践したいと思っていることです。苦手な人との接し方は、バームクーヘンのような円の一番外側の端っこに、お座布団を敷いて座ってもらっているような感覚です。つまり、失礼のないようにお付き合いはする。でも、巻き込まれることなく、冷静に対応する。

高島：1、相手が話している最中は「自分はツイている。」だから相手とは必

ず解りあえる。と「無」の心で笑顔で念じる。

2、お聞きするときは三倍の力でうなずく、相槌を打つ

3、自分の話は「笑声」でお伝えすること。

4、気を正面からぶつけないで自分の頭の上から相手の頭の上に降らせるように流す。自分の脇から相手を包み込むように回す。

5、仮にそのときは分かり合えなくても別れ際に最高の笑顔と印象的な挨拶で、相手を「パクッ」と食べてしまう。

坂部：あまり「苦手な人」がいないタイプなので(笑) どうしてなのか考えました。

→仮に苦手な人を前にしたとしても、「まずは相手の話を聞くことに焦点を合わせれば良い」と考えると、こちらから上手い返答をしなければいけないとか反論しなければとか余計な事を考えずに済むので、落ち着いて対応できる。7つの習慣で有名なコヴィー博士の言葉を借りると「理解してから理解される」ということでしょうか。特に営業場面でこの言葉が意味するところを意識しています。

→元々人それぞれ見方や考え方は異なるため、違う世界観を持っているのが当たり前だと今は素直に思える。私たちは物事をあるがままに見ているのではなく「私たちのあるがまま」に世界を見ている、ということでしょうか。

ちょっとシンプルすぎるかもしれませんが、まとめると

1、「まずは相手の話を聞く」

2、「人は皆違う世界観を持っているという前提を受け入れる」ということだと思います。

林：パーテンドーという立場からなのかもしれませんが、苦手な人とコミュニケーションをとる場合、大切なのは、大きな声を出す、ことです。

「いらっしやいませー！」

「ありがとうございましたー！」

は当然。お話も常に、ワンランクおおきな声で!相手のふところに飛び込むことをこころがけます。それには大きな声で話しをするのが一番。声だしてこー!です。

私は、ハードコンタクトをとろうぜ!とよく言います。不思議なことに、小さな声ではなしていると、みんな苦手なお客様にみえてきます。

飲食店が、最初に挨拶の練習をするのは、こんなところからきているのではないかと思います。

藤田：まず自分から心を閉じないことが大切なんだろうと思います。

それから私の場合、気を使いすぎてしまうのか、その人と話すことに神経を集中していると、頭痛がしてきます。話している時には気づかず、だんだん頭痛がしてきて初めて「あ、私苦手なのかなあ」と感じるのが今までありました。このように自分の「今」を知るサインを知っておくことも私にとっては大切だなと感じています。そしてNLPを応用してその感じ方を少しずつ変えていけたらと思っています。

無理をしてというより自分が納得した方法で、いろいろな人とコミュニケーションをとれたらと思います。

MLセッションいかがだったでしょうか。多くの方からのご発言ありがとうございました。

人間はそれぞれに個性を持っています。本やセミナーで「〇〇の場合には△△すると良いですよ」という教科書的な内容がよく語られますが、万人に当てはまるような特効薬はありません。

皆様自身が工夫した魔法のマニュアルを、自分自身の中に作成し、相手の個性に合わせた対応をすることで素晴らしいコミュニケーションが実現できることを願っています。

第22回 ラテンダンスでコーチング ～心と体のバランスワークショップ～

日時：平成17年3月26日(土)13:30~16:30

場所：静岡県武道館 参加者：18名(うち東京からも2名)

講師：鶴田京子(オフィスTop Coach 代表)

講師URL：<http://top-coach.net/>

概要：魂の喜ぶコーチングです。マインドを大事にした愛情あふれるコーチングです。

自分のことを知り、心身のバランスを見つめなおせば、心の病気の予防にもつながりますし、これからの人生における羅針盤となるでしょう。そして、夢の実現に向けてアクションプランまで用意することができる、少々欲張りなワークショップです。

1. からだのリラックス～しこり、緊張、体の声を聞き、ほぐす。心もほぐれる～

2. 体温を感じる、触れ合う～言葉を使うよりもっと仲良く～

3. サルサでコミュニケーション～明るいうらリズムに乗って自己開放。相手を感じ、知る～

4. 動作の質の観察～体を通して自分を見つめる～

5. 呼吸とイメージ～深い瞑想の中で目標をリアルにイメージする

6. 目標達成のためのコーチング～いつもより感性upしたあなたのコーチングは?!～

※ダンスの上達や、かっこよく踊ることが目的ではありません。

* コーチングスキル、言葉、理論より、感じることを大切にします。コーチングのための感性upが目的です。

ラテンダンスでコーチングとは

対話によるコーチングではなく、言葉以外の部分、つまり非言語コミュニケーションによって、交流を深め、色々な気づきを引き出していこうというものです。

まず、ダンスでカラダをほぐし、人と触れ合い、鎧や仮面を取りはずすことで、楽な自分になります。そして、ヨガをして自分の心やカラダと対話し、自分を知り、自分を肯定的に受け入れます。

参加者からは、「言葉を交わさずにも、初対面でこんなに人とつながれる

んですね」という感想がです。いろんなワークの後、絵を書いたり、話をしながら、自分の中に生まれたものをアウトプットしていきます。そして、最後に、みんなで気づいたことを共有して、ワークは終了です。

ラテン体質になろう

幸せに生きるには。人と上手くやっていくには。

情報が氾濫する時代、みんな、頭ではいろいろ知っています。しかし、知識が増えても、幸せでない人は多いですが、それは、頭でわかっている、カラダでわかっていないからでしょう。知識ではなく、「身」についている“体質”にしていく。これがポイントです。

その体質というのを、「ラテン体質」と呼び、その特徴として次の4つをあげています。



1 リラックスした楽しく元気なカラダ

肩の力が抜けた考え方ができる。常に笑いを求め、楽しいことが大好き。どんな状況も前向きに捉えられる。スムーズに疲労回復できる。老廃物を排出できる。そんな元気なカラダのことです。

2 オープンハートで、すぐに AMIGO!

初対面でも AMIGO(友達)になれる。自分の感情を大事にするので、ストレスをコントロールし、自分を知り、自分を上手に伝えられる。最高の仲間を作り、豊かな人間関係を築くことができます。

3 セルフィメージが高い

自分に誇りを持ち、自分を尊重し、どんな場所でも堂々としている。自分を大切に始めると、どんどんいいことが起きるようになります。

4 今を生きている

過去を悔やまず、未来を恐れず「今」を思いっきり楽しめる。「今」の中に幸せを見出すことができる。困難な状況にあっても、人生を精一杯楽しむために身につけたラテン人の生き方のコツです。

以上が4つの特徴です。

ダンスコーチング・プログラムを通してこれら4つの特徴的なメッセージをみなさんに感じていただきたいと思っています。

この4つの特徴に共通しているの

は、I'm OK. You are OK. の精神(あなたも素晴らしい、私も素晴らしい)。ダンスやヨガ、そして最後の気づきの共有の時間まで、自分と相手だけでなく、自分のカラダ、ココロ、そして現状(今)に対しても OK! サインを出していきましょう。

このワークを受けて、効果を特に感じられる方の多くは、非常に疲れを感じながら毎日を過ごされている方です。また、「もっと頑張れ」と自分を追い立て、「何か見つけなきゃ」と人生に焦りを感じている方。人間関係で強いストレスを感じ、顔が硬直し、心もカチコチになり、笑えなくなってしまうほどの方など。

このワークがなぜ効果的に機能するのか?

従来のセミナーのように、頑張って知識を詰め込むというのではなく、脱力する、脱ぎ捨てることをやっているからでしょう。現代人の私たちは、もう少し、自分の中から、何かいるんなものを抜いて、リラックスする必要があります。ある気がします。

- ◎「参加した後に時間をかけて内側が変容して行って、日常生活のふとしたキッカケでポン!と深い気づきが生まれるのだろう」
- ◎「臆病なのに、自由であることを演じている自分がいたことに気付いた」
- ◎「人との距離感のワークでは気分が、空気の色まで変わることを体験」
- ◎「リードのうまい人にのせられてサルサを踊るのが楽しいことも初めての発見」
- ◎「自分の思いや感じを表現するための動き = 踊りは、セルフカウンセリングみたい」
- ◎「ラテンダンスやヨガのポーズですっきりと色々なものが表出された」



そして、このワークでは、物事を考えたり、言葉で伝え合うのではなく、感じたり、体で伝え合うことを大事にします。すると、人は自然な形で相手と心が通じていくんですね。ずっと話をかけづらかったという職場の人と打ち解けることができたり、対人恐怖症の人が楽になったり。心の底から久しぶりに笑ったと言う人もいたり。

一人の人間として、心も体も生き方も「自然な状態」に戻れるワークではないかと思います。

ダンスコーチングで一人でも多くの人々が、心が軽くなり、日常生活で幸せに過ごせるようになれば、と願いつつ今後も活動を続けていきたいと思っています。

第23回 子育てコミュニケーション

～ 気持ちの伝わる・伝えられる～

日時：平成17年5月19日(木) 13:30~16:30

場所：B-nest(ビネスト：静岡市産業交流センター)

講師：高林真子(マザリーカウンセリング、産業カウンセラー)

講師URL：<http://motherly.c.mepage.jp>

概要：家族のコミュニケーションは大切ですが、難しくもあります。「分かっているつもり」や「分かってくれはす」が分かり合えないコミュニケーションになりがちです。日頃、パートナーや子どもと、または両親と、どのようにすることで言いたいことを伝えていけたらいいのか、その時や場面をロールプレイングで体験しながら学んでいきます。

きっと明日からは、今日よりは気持ちのいい関係を待てる実感が味わえると思います。

1. アサーティブな表現とは

アサーティブとは、自分の感情・思考・行動および基本的人権を、必要以上に阻止することなく自己表現する行動です。本来の狙いは自分への気づきと自分がどれだけ自分の気持ちや自分の意見に率直となり、人とのコミュニケーションを取れるのかです。理論的な背景には、

1 ありのままの自分でいい

「人間とは属性によって評価されるが、生きている値打ち・価値は誰によっても値踏みされることなく、尊ばれ尊敬されるもの」、

2 学習能力を持っている

「自分が自分の人生でもっと伸ばしたい能力を身につけていくトレーニングをして育てていくことがいくらでも出来る」、

3 自分の人生は自分で決めていく

「人は自分が人生の主役であることを自覚し、その自分が人生を創っていく」

という考えがあります。まずは、あなた自身がアサーティブになることが大切です。過去と相手は変えられない。変えられるのは今ここにいる自分だけです。このことを認識または気づき、行動に移すこと、感情の問題解決をおざなりにしないことを課題とし、自分も相手も大事にされたという実感の伴ったWIN-WINの人間関係を作ることにトライしてみましょう。人には誰しも「アサーション権」があります。「自分自身でいること」「その自分自身でいることを表現すること」「その表現したことに罪悪感や無力感を味わわないこと」などの権利があることを知って欲しいと思います。

アサーションには非言語的な視覚的、聴覚的な要素も含まれます。感情は非言語的要素を多く伴うため注意が必要です。喜怒哀楽は誰にもあるものであり、それを表現してはいけないということはありません。誰でもどの感情も表現していいのです。感情はまぎれもなく自分のものであり、自分の責任で表現できます。「誰かのせい」で「何らかの感情が」起こることはなく、自分がその感情を起しているのです。言っていることとやっていることを一致させることが大切です。言語を言葉として受け取るだけでなく、言葉に伴う相手の態度や雰囲気、ニュアンスを推察してみましょう。しかし、その推察が必ずしも当たらないのは、こちらの期待が混ざりやすいからであることを知っておきましょう。

<参考> ドラえもんを使ったアサーショントレーニング「しずかちゃんに

なろう!」

登場人物のアサーションタイプは、のび太→非主張的、ジャイアン→攻撃的、しずかちゃん→アサーティブになります。それぞれのせりふを参考にしずかちゃんになるつもりでアサーティブな表現を練習します。

2. 自分のコミュニケーションパターンを知ろう!

自己表現には3つのタイプがあります。相手を優先させ、自分の感情・思考・行動及び基本的人権を後回しにする非主張的なタイプ、自分を優先させ、相手の感情・行動・思考および基本的人権を無視する攻撃的なタイプ、相手も自分も大切に、自分の感情・思考・行動及び基本的人権を率直に、さわやかに対処するアサーティブなタイプがあります。

アサーティブ・チェックリストを使って自分のアサーション・プロフィールを知りましょう。このチェックリストは、他者との比較ではなく、自分自身の偏りや盲点に気づくことを目的としています。自己のアサーションスタイルを振り返るひとつの資料になります。

3. あなたに潜む「らしさ」のしおり ~ 家族であることを考えてみよう ~

● 「女らしさ」「男らしさ」「子どもらしさ」のワーク

「女らしい」「男らしい」とはどういう態度のことだと思おうか、「女の子」「男



の子」は何を期待されているのか、どんなことが「女性」「男性」の特性だと一般的に言われているのかについて考えてもらいました。さまざまなものや人や場面で見たと、聞いたこと、言われたこと、させられることなどから思い起こして発表してもらいました。出てきた答えのうちどちらが力と支配を持ちやすい特性であるか、一つ一つ皆さんに問いかけながらチェックしていきました。丸がつくのは男らしさの方ばかりで男性は好むと好まざるに関わらず、力と支配を女性に対して持ちやすいように育てられ、励まされ、洗脳される社会であることを自覚する必要があることが分かりました。このような男女のあり方が大切な関係を壊してしまうことになりがちです。

相手を自分と同じように尊重することで、人として対等で気持ちのいい関係が築けるのです。特に子どもは支配やコントロールの被害者になりやすい傾向があります。求められる「子どもらしさ」は大人の都合かもしれません。子どもであっても個別の人格を持った尊重すべき存在です。家庭の中での支配とコントロールに気づくためのワークとなりました。

4. 人権と支配とコントロール

人権とは「誰もが生まれながらにして等しく持っているもの」「人が人間らしく生きるために欠かせないもの」「それがないと人としての尊重を持って生きるのに困るもの」であります。既得のものであり、誰かが与えてくれるものではなく、獲得しなければならぬものでなく、何かと引き換えに得

られるものではないのです。人権に義務はありません。人権が誰にでも等しくあるものである限り、他人の人権を奪うことは出来ないのです。

人権の概念として安心して生きる権利、自信を持って生きる権利、自分で選んでいく自由の権利があります。自由とは、自ら考え、自ら行動し、自らその結果を引き受けることで全ての人に等しく備わっているのです。人権意識(=自尊心)とは「自分の心と体を大切にしたい」と思う心の有り様であり、子どもの権利意識を育てることは、人として尊重してくれる心を伝えること、大人が暮らしの中で「子どもだから」という偏見を検証しながら子どもに関わることでなくまれていくものです。たとえ子どもが言語レベルで理解できなくても、必要な情報は与えること、説明をすること、適当にごまかしたり、黙ってついて来いという態度を取らないことが大切です。

自尊心とは自分を価値のある尊い存在と思える自己肯定感のことです。子どもの自尊心を高めるためにはまず親の自尊心を高めたいものです。子どもに選ばせる働きかけを心がけ、子どもの内にある生命力、回復力を信じる姿勢を持ちたいものです。

●子どもに選択肢を考えさせ、それを選ぶためには...

「聴く」→大人は誰が何をどうしたか、

どちらが悪いのかを尋ねるのではなく、本人のやり場のない気持ちを聴き、その気持ちを認めてあげましょう。

「相談」→人の相談にのることは、相手の問題を解決してあげることはありません。相手の気持ちを聴き、それに共感することで、相手の思考が感情の支配から解き放たれ、再びいつものように考えることができるように援助することです。大人は長く生きている分、子どもの選択の材料となる知識を提供することが出来ます。しかし選択するのは本人です。誰も自分のために自分の選択をしてはくれないことを親も子どもも知って欲しいと思います。「自覚」→大人は子どもの前では権力を持つ存在であることを自覚する必要があります。

5. 気持ちの伝わる・伝えられる「言い方」、「話し方」

(ロールプレイングを中心に)

6. 最後に「ありのままの気持ち」の方が分かり合える

誰もが「1人分を生きる」権利があります。「ひとり」が満たされるということ、自分に納得がいくこと。そして、ひとり分しか生きられないほうがよいと私は思います。違っているからあなたなのです。違っているから素敵なのです。

第24回 アイスブレイク

～はじめに楽しく、身近に使える～(MLセッション)

日時：平成17年6月1日(水)～30(木)の1ヶ月間各自が都合のよい日時

場所：各自の自宅又は職場(メール送受信・インターネット接続可能な場所)

ファシリテーター：石川聡(Next Communication 代表)

講師URL：<http://next-to-you.net/>

【セッションのポイント】

コミュニケーション研究会に参加されている皆さんが主催された、または参加されたセミナーやワークショップまたは講演などを行う際に、場の雰囲気リラックスさせるためにどのようなアイスブレイクをしているのかをメーリングリスト参加者にてネタを出し合ったりシェアをしあったりする。

アイスブレイクの内容については、自分で体験したもの以外でも広く募集してコミュニケーション研究会参加者が利用したり、そのキッカケ作りとして出し合う。

【ワークの具体的な紹介】

第1週：自分が参加した時に「これは面白い」と感じたアイスブレイクご紹介

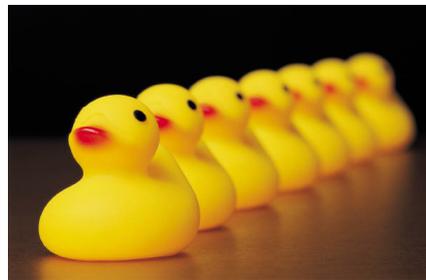
第2週：自分の使っているネタ出しちゃいましょう、アイスブレイク1・2・3

第3週：アイスブレイクの使い方・ヒント・コツは？

第4週：こんな時、こんな場面で使えるアイスブレイクを探しています

第1週目：自分が参加した時に「これ面白い」と感じたアイスブレイクご紹介

- ・言葉を使わないコミュニケーション
例えば誕生日の若い順から言葉を使わずに順番で並んでいきます。
- ・並び順決めゲーム
地域別などにより並び順を決めていきます。東西南北の違いも話し合います。
- ・大きな太鼓、小さな太鼓
みんなで手をつないで丸くなり一緒に動きます。(子ども向け)



- ・キューちゃん登場(パペット活用)
みんなで「キューちゃん」と大声で呼ぶとキューちゃんが登場し触れ合います。
- ・名前を覚えるならコレだ
丸くなって「Aさんの隣のBです。」「Aさんの隣のBさんの隣のCです。」と一周。
- ・知恵の輪
全員で手をクロスしてつなぎ、こじれた関係をほどいていくと輪になる。
- ・自己紹介ゲーム
5分間で5名以上との自己紹介をする。自己紹介内容は予め決めておく。

- ・ジャンケンゲーム
主催者の1人に対し全員が勝つ、または負けるジャンケンをする。
- ・数が重ならない
参加者同士で1・2・3・・・と番号を言うけど、人と重ならない様にする。

第2週目：自分の使っているネタ出しちゃいましょう アイスブレイク1・2・3

- ・体を使った楽器アイスブレイク
輪になって一人ずつ、自分の体を楽器にして動作も交えてリズムを取ります。
- ・私と同じ鉛はだーれ？
受付で鉛を配り、同じ鉛を持った人でグループを作り共通点を探していきます。
- ・相手を名前で呼ぶ
〇〇さんと相手の名前で呼び合う。
- ・まず第一声を出す
アイスブレイクの前に主催者が声を出す事、何か話す事。参加者が声を出す事。
- ・今何本だった？
指を出して本数を当てさせる。手を素早く背中から出して引っ込める。
- ・お隣さんとスキンシップ
交流分析の理論と合わせ、お隣さんと肩をたたき合ったりして触れ合う。
- ・会場でセミナー開催前にお話し
セミナー開始前に会場にて多くの人とお話しをする。
- ・ストレッチ
後援の最初にストレッチ(うんと伸びをする)してパッと脱力する。



・立ったり座ったり

常に3人以上が立っている状態を維持するようにする。

・自分以外の方が紹介する(他己紹介)
母親、父親、子ども、上司、部下、大切な人になったつもりで自分を紹介する

・あなたは神様ですか？

一人だけ神様を決め、参加者は目をつむり人と出会い確認します。神様と出会えば神様と手を繋ぎます。最後の参加者が神様になるまで続きます。

・きらきらビンゴ

紙に線を書き9等分。各自が自分のキラキラする事を書く。1人1個発表して並べばビンゴ。

・お名前ビンゴ

紙に線を書き9等分。9名分の名前を書く。一人ずつ名刺を引いて並べばビンゴ。

・いないいないばあ～

主催者が見本を見せてから、ペアの方向士で、交互に10回ずつやっていただきます。

・ジャンボ宝くじがあたった

二人一組で交互に3億円が当たった時の使い方を話します。聞き役は夢を膨らませる質問をしていきます。

第3週目：アイスブレイクの使い方、ヒント、コツは？

※この題目については、具体的に出てきませんでした。各アイスブレイクのネタを出して頂いた際に若干出てきましたので、そちらにて代用させていただきます。

第4週目：こんな時、こんな場面で使えるアイスブレイクを探しています。

Q.MLセッション上で発言して頂けるアイスブレイクはありますか？

※スカイプ等のIP電話を使った提案有り。次回に活かしていく方向です。

※他にアイデアは出てきませんでした。

Q.名刺交換会&納涼ビアパーティで使えるアイスブレイクありますか？

・グループ分けして共通点探しゲーム。

チーム分けして一人ずつキーワードを言っていく。共通点だと思えば手を挙げる。全員の手が一番早く上がったチームの勝ち。

・じゃんけんゲーム

受付で飴を参加者に渡します。各自100円を用意。ジャンケンして勝った人が100円を手にし、負けた人が飴を手にする。集めた100円は寄付する。



その他

・書籍の紹介

「インプロゲーム」 絹川友梨

晩成書房 3000円

【感想など】

・アイスブレイクをあまり取り入れていないことに気づきました。

今回の内容はいつか実践してみたいと思います。

・アイスブレイクねた、とても参考になるものばかりで、みなさんにも、感謝しております。

実際に、どういう雰囲気で行うのか見てみたいですね。みなさんのネタに出くわす日を楽しみにしています。

・特に最近のアイスブレイクは営業活動のためにあります。

【まとめ】

今回のアイスブレイクでは、合計26アイテムが出されました。様々な場面で使えるアイスブレイクです。主催者と受講者、受講者同士などのバリエーションがあり、その時の雰囲気によって使い分ける事が出来ると思います。

コミュニケーションのキッカケ作りにアイスブレイクが役立つと思います。これだけ多くのアイテムが出された事は、皆さんの興味の深さが伺えます。これからのコミュニケーション研究会でもおおいにアイスブレイクが活用される事を願っております。

特別企画 名刺交換会 & 納涼ビアパーティ

日時：平成 17 年 8 月 6 日 (土) 15:00~(第 1 部)、17:30~(第 2 部)
場所：第 1 部 B-nest プレゼンテーションルーム 第 2 部新静岡センター屋上
企画：坂部善久 (株式会社フジ EAP センター 代表取締役)
企画者 URL : <http://www.fujieap.com>

第 1 部 名刺交換会

コミュニケーション研究会は平成 15 年 8 月の発足以降、「コミュニケーション」関連のセミナー・ワークショップの定期開催、ML セッションを中心に活動をしてきました。カウンセラー、コーチ、キャリアコンサルタント、社会保険労務士、研修講師、人材ビジネス関係者、企業人事担当者等をはじめとして多くの方々にご参加いただき、そのネットワークは静岡県内を越えて全国に広がってきています。

そこで、メンバー同士が相互交流・親睦を深めることができるよう、また、コミュニケーションに興味にある方であれば、どなたでも参加 OK として、「名刺交換会」を企画しました。

アイスブレイク

構成 / 司会：杉本真弓・坂倉裕子
参加者が楽しくリラックスして、多くの方と懇談できるように、アイスブレイクを取り入れました。第 24 回研究会 ML セッションで話題になったアイスブレイクを、実際に体験する機会にもなりました。

【ET っこ】

用意するもの タイマー

※ 1 分間 (10 人以下。人数によって 1 分半、3 分) できるだけたくさんの ET と出会って、挨拶をしましょう。

1. 持ち物を置いて、立ち上がります。
2. 誰とでもいいので、近くの人と素早くペアになります。



3. 映画の ET と少年のように、指と指をくっつけます。
 4. 気持ちを込めて「○○(名前)です。よろしくをお願いします」と言い合います。
 5. 別れて、次の ET を探します。
- 時間内にできるだけたくさんの ET と出会ってください。

《注意》

1. 挨拶しているときから、次の人を探してきよるきよるしないこと。
2. 指をくっつけて気持ちを通わせている間は、目の前の人を大切にすること。
3. 心が通じ合う相手を見つけたからといって「ET、おうち、帰る」と言って、一緒に会場を抜け出さないこと。

【バースデーリング】

誕生日が 1 月の人から順番に並んで輪をつくりまわります。1 月 1 日生まれの人の隣に 1 月 2 日生まれの人が並んでいくというものです。

一つだけルールがあります。それは、声を出さないことです。指やアイコンタクトを使って、相手と確認してください。

さあ、生れた月、日の順番に正しく並ぶことができるでしょうか。

《ポイント》

相手に伝わる割合は、言葉による表現 7%、声による表現 38%、それ以外による表現 55% です。実は言葉や声よりもそれ以外の顔の表情、姿勢や身振りが相手に強く伝わるのです。

【フルーツバスケット】

用意するもの：人数分 +1 個の椅子。

丸い輪になって椅子に座ります。ファシリテーターが質問をします。当てはまる人は立ち上がり、輪の真中をいったん踏んで、自分の座っていた以外の椅子に座ります。

慣れてきたら、皆さんの中から順番にファシリテーターになってみんなに聞きたい質問をしてください。

《質問例》

- ・わたしは今朝、ごはんを食べてきた。
- ・わたしは今朝、6 時前に起きた
- ・わたしは、冬よりも、夏が好きだ。
- ・わたしは、気が長い
- ・人を、イヌ型、ネコ型の 2 つに分けるとしたら、わたしは、イヌ型だ
- ・わたしは、会社員だ
- ・わたしはホームページを持っている
- ・わたしは、電車通勤だ。
- ・わたしは、バイク乗りだ。
- ・わたしは、車が好きだ。





- ・わたしは、ちょっとおやじが入っていると
思う
- ・わたしは、お酒が好きだ

【私と同じ飴はだ一れ】

用意するもの：飴（4種類）、A4用紙
会場入口で、受け取った飴の包みが
同じ人を探してグループを作ってく
ださい。（5~6人）

A4用紙を配ります。用紙を縦横4
つに折ります。

4つの欄に自分の言葉を記入して
ください。

1. 私は〇〇です。（名前以外で）
2. 私は〇〇できます。
（特技・得意・貢献できること）
3. 私は〇〇を持っています。
（目に見えないもの）
4. 私はこれから〇〇しようと考えて
います。



書き終えたら、グループ内で発表し
てみましょう。（一人1分）発表し合っ
た内容について、グループで話し合っ
てみましょう。

《ポイント》

同じ飴を選んだということは、どこ

か似ているところがあるのかもしれ
ません。相手の考えていることに共通点
はありましたか？

アイスブレイクですっかり和んだ会
場で、名刺交換や懇談に花が咲きました。

コミュニケーション・マラソン

司会：小泉孝之

せっかく多くのコーチやカウンセ
ラーが一堂に集まったので、いろい
ろな人のコーチ、カウンセリングを体験
できるコミュニケーション・マラソン
を実施しました。

コーチ・カウンセラー役とクライア
ント役に分かれ、同じ話題で別の人と
2回のセッションをしました。



第2部 納涼ビアパーティ

第1部に引き続き、夕方より隣のビ
ルの新静岡センター屋上に場所を移し
まして懇親会（納涼ビアパーティ）を
行いました。今回の主旨としては、会
員間の親睦を深めることと、新たな会
員との交流の場にしようということ
でしたが、初参加の方も含めて予想以
上に多くの皆様にご参加いただきました。

やはり夏場のビアガーデンでのビー
ルは最高！ということで、次から次へ
とお酒が空いていったのが印象的で
した。

なかなかまとまった人数で飲み会
（懇親会）を開く機会が最近なくなり
つつありますが、お酒大好き人間の私
としては、毎年この時期に定期開催し
て欲しいと願っています。

フジEAPセンター 坂部



第25回 探偵の世界とコミュニケーション手法 ～プロの私立探偵が語る！～

日時：平成17年9月14日(水) 18:30~20:30

場所：静岡県産業経済会館 第三会議室

講師：私立探偵 山崎氏

※ご職業柄、講師の所属・氏名・写真の掲載は控えさせていただきます

概要：一般的には実態を良く知られていない探偵の世界。

その内容を紹介するとともに、調査を遂行する過程で必要なコミュニケーション手法等についてお話しします。

なお、身近なトラブル解決法など生活に役立つ情報や調査の裏話なども提供したいと思います。

堅苦しい内容ではありませんので、気軽にご参加いただければ幸いです。

1. 探偵の世界
2. 調査事例からみる探偵のコミュニケーション手法
3. あなたの個人情報は丸裸
4. 今日からあなたもプチ探偵
5. 探偵適性診断



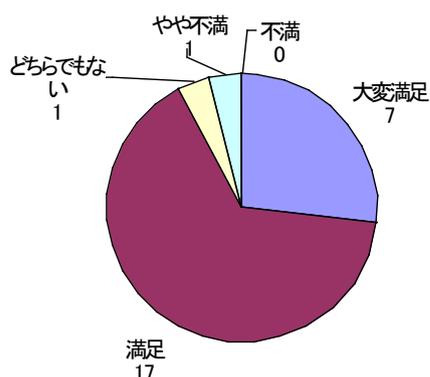
特に印象に残ったことはどんなことでしょうか？

- 弁護士・司法書士・行政書士の件がやはりなあと思ひ、ある意味感心しました。
- 別人になるテクニック
- スパイ能力テスト
- 個人情報
- 目は正直
- 警察は民事(恋愛・借金など)に未介入
- 突然の質問に目が動き、目の動きで嘘がわかる
- 単刀直入に言うと、目が動くことがあるということ。
- 自分の経験は既に自分の中にあるということが確認できた。
- 探偵適正診断
- 10のルール(実際は11あった!)
- 現実との違い
- メディアのやらせが一番問題
- 各地に支社があるように見せかけているだけで実は転送だということ
- 個人情報が当たり前のように流出している現実・・・恐ろしいですね。

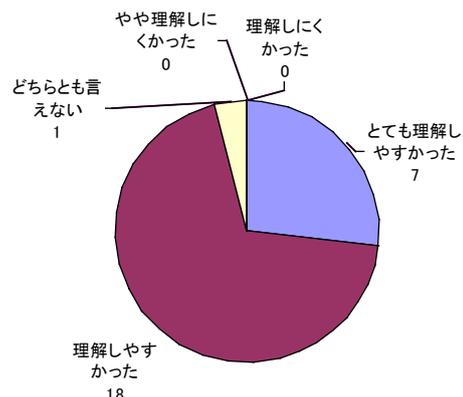
●初めて探偵の世界を聞きました。水谷豊、松田優作の世界しか知りませんでした。

- 盗聴器の話
- 探偵の資質
- お客様との信頼関係が大事だということ
- もう少し時間がほしかったです。
- 自分にとって全く違う世界のことを聞くのがすごく面白かったのですが、こんな秘密の職業の手の内を見せてしまっているの？
- 声の大きさ、話し方、聴き取りやすかった。本当に探偵さんっているのかな～と実感!
- 持っていた探偵業のイメージと実際のギャップ
- 探偵の心得
- 知らない世界だけに、大変楽しく聞くことができました。
- 一般的なテレビ等で見る探偵とは全く違った。但しプロとしては極めて地道な仕事であり、社会に貢献している部分は聞き漏らした。またそのためのリスクについても・・・。

1. 今回の内容はいかがでしたか？



2. 今回の内容は理解しやすかったですか





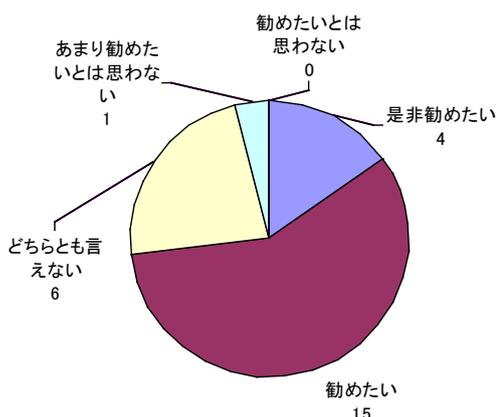
講師・山崎へのメッセージ、その他ご意見などありましたら、お聞かせ下さい。

- もっともっと深いところが時間があつたら聞きたかったです。ありがとうございました。
- 今度は居酒屋で講演をお願いします。
- 本日はありがとうございました。知らない話をたくさん聞けました。
- 実直な探偵でいて下さい。ありがとうございました。
- 普通では聞けない話を聞かせて頂き、ありがとうございました。がんばって下さい。
- 話し難い事があつたと思います。遠方から軽トラでの来静お疲れさまでした。
- コミュニケーションについてもっと聞きたかった。
- 一般的な使用で盗聴器は違法と思いますが、なぜ販売されているのか、おかしいと思います。

- テレビでしか見聞きしたことのない探偵の世界。もっともっと細部まで教えて頂きたかったです。(もちろん話せる範囲で) 質問の時間をもっとっていただきたかった。
- 代表の組織「オーシャンズ」はやはりその流れですか？何が代表はきっかけだったんでしょうか？探偵業は儲かりますか？
- 楽しく聞かせて頂きました。嘘とわかつた人から情報を得るためのコミュニケーションスキルをもっと聞きたかったです。本日はありがとうございました。
- 知らない世界の話が興味深かったです。個人情報の漏洩・・・防ぐ方法はないのでしょうか？

- 素晴らしい探偵になって下さい。頑張る真面目で誠実な正義の味方でいて下さい。ありがとうございました。
- 探偵さんってあぶないこともあると思うし、自分の信念に外れるお仕事なども断れないこともあるのでしょうか。でも素敵なハンサムで正義の人のように見えてました。だまし上手ですかねエ〜
- 何ゆえ探偵業という職業を選んだのか？
- 探偵ときいて、もっと怪しい感じだと思っていましたが、意外でした。頑張ってください。なぜ探偵になったのでしょうか？
- もっと年配の方がやっていると思っていました。

3. 今回の講演をあなたの周りの方(上司・部下・同僚・友人等)にも勧めたいと思いますか？



～ 講師・山崎からひと言～

ご参加いただきました皆様、お疲れ様でした。
アンケートを拝見させていただきました。
率直なご意見をいただきとても感謝しています。
有難うございました。
法制化以降の探偵業にご期待下さい。
オープンで健全な業界に少しずつ近づいていくと思います。



第26回 占い師兼コーチのブログ活用法

～ど田舎なのに世界各国から申込！の謎～(MLセッション)

日時：平成17年10月1日(土)～31日(月)の1ヶ月間各自が都合のよい日時

場所：各自の自宅又は職場(メール送受信・インターネット接続可能な場所)

ファシリテーター：珠帆美汐(スピリチュアルコーチ、北海道在住)

ファシリテーターブログURL：<http://plaza.rakuten.co.jp/tamaha24/>

皆さんのブログ活用度を知りたく、アンケートを作成。

■質問

あなたはブログを持っていますか

投票結果は計7票。その内訳は

ブログとホームページ両方持っている4票 57.14%

ブログだけ持っている2票 28.57%

ホームページをもっている0票 0.00%

ブログという言葉をしらない1票 14.29%

HPは無いけどブログだけ持っている方は3割もいらっしゃるのに、ホームページだけでブログを持っていない方はゼロ。この辺に、ブログの浸透ぶりがうかがえますね。やはり、作成が楽で更新が楽。ネット上で情報発信を考える方が、まずはブログから取りかかるとなってきたのでしょうか。

(参加者さまからご指摘を受けたように、「ブログもホームページも持っていないが、ブログという言葉は知っている」という選択肢が抜けておりました(^_^)申し訳ありませんでした。投票しようとしたのに、適した選択肢が無かったために投票できなかった方、本当にごめんなさいね。)

◎ブログとは

まずは「ブログとは？」というキーワードで検索して調べて見ました(^_^)

◎個人や数人のグループで運営され、日々更新される日記的なWebサイトの総称。

内容としては時事ニュースや専門的トピックスに関して自らの専門や立場に根ざした分析や意見を表明したり、他のサイトの著者と議論したりする形式が多く、従来からある単なる日記サイト(著者の行動記録や身辺雑記)とは区別されることが



多い。

IT用語辞典「ブログとは」<http://e-words.jp/w/E38396E383ADE382B0.html>より一部抜粋

◎ブログ(blog)は、「web-log」の略で一言で定義するにはその意味があまりにも広いですが、一般的には時系列で並べられた記事とそれに関するコメントが定期的に更新されるようなサイトのことです。

(中略)一般的なウェブページとは次のような特徴で区別されています。

1. 記事ごとに時間記録(timestamp)を持つ。
2. 記事が時系列に並ぶので最新の記事が常に上段に位置する。
3. 記事ごとにリンクできる。
4. リンクとコメントを通して相互コミュニケーションが可能。

ブログとは<http://www.exblog.jp/help/exblog.asp>より一部抜粋

例えて言えば、ホームページは白い画用紙に自由な絵を描くようなもので、ブログは絵日記帳でしょうか。所定の欄に日付を書き、絵を描き(画像を置き)、文章を書く。ホームページは自由なデザインが可能ですが、その構築が面倒。ブログは、デザインの自由度は低いです、構築する手間が不要。そしてその分、よく知られているように、ブログは更新が楽。リンク機能、コメント機能があるため、読者、閲覧者、他のブロガー(ブログを書いている人)との双方向コミュニケーションが容易で、盛んです。

◎私のブログについて。

私は楽天にて、「占い師兼コーチの田舎暮らしのよもやま日記」というタイトルで、日々考えたことをつづるブログを開設しております。私という人間の考え方や人となりをつぶさに見ていただき、この人になら言いにくいことを話してもよい、相談してみたい、と見ている方に思っていたきたい、という願いを込めて日々書き込んでおります。かなりな賑わいです。おかげさまで、インターネット経由の依頼が後を絶ちません。

今のコーチングのクライアントさん22名の全員が、インターネットで私のブログとHPを見て申し込まれた方々です。ホームページしか持っていなかったときは、こんなに多くの問い合わせやお申し込みをいただいでいませんでした。私は北海道の山奥の小さな村(人口1300人ほど)に住んでいるのですが、そんな環境でも、こうして仕事が順調なのは、全てブログのおかげだと考えています。

海外からのアクセスもあります。タロット占いの依頼、コーチングの依頼、合わせて、今までに4度、海外から寄せられました。イギリス1、フランス1、アメリカ1、アラブ(ドバイ)1という内訳です。見ているだけ、という方の数はもっと多いのでしょうか。

こんな効果をもたらすブログの秘密とは、そしてブログの有効な活用法、おすすめブログ会社、いい日記の書き方などは皆さんと一緒に考えてみました。ブログという使いやすく、効果の高いツールをみんなで使いこなしていくために私の考えや私の経験が、

何かのお役に立てたなら幸いです。

◎ビジネスツールとしてのブログの存在意義

『自分についての個人的な情報を率直にさらけ出すことを「自己開示」という。自己開示がすすむほど、相手との関係性は深まり親密となる。これは互酬性といって、情報を教え合うことが双方の報酬となるからである。』

プレジデント 2005.10月号 P66 “無視されないメール”の心理テクニック”より抜粋

私はこの文章が、ビジネスツールとしてのブログの存在意義を一言で言い表しているような気がします。どんな人なのか、わからない人に仕事を頼みにくい、頼みたくない。どうせならば、親しい人、親近感を抱いている人、話しやすい人に頼みたい。自分と波長が合う人、趣味や価値観が近い人に頼みたい。

ブログこそが潜在的クライアントとサービス提供者の間の心理的距離を埋め、波長が合うか否か、価値観が近いか否かの判断基準を潜在的クライアントに提供してくれるのだと思うのです。ブログは膨大な情報量の名刺だと言えるかもしれません。「私はこのようなことを考え、このような日々を送っている者です」というリアルタイムの自己紹介。

逆に言えば、ブログに書かれている内容によっては、顧客を遠ざけることもあり得ます。

私の場合…以前占い教室を探していたとき、ある占い教室を開いている占い師さんが、日記の中で、クライアントさんの悪口を延々と書いているのを見たとき、「絶対ここでは習いたくない!」と思いました(^-^; 個人的な日記ではなく、ビジネスツールとしてブログを捉えるとき、ある程度の「これは書く、これは書かない」という選択と自己開示を両立させるバランス感覚が必要になってくると思われます。

私自身の場合のブログ効果。

私の場合、ブログを書き出してから、とたんに問い合わせ数が増えました。一つは単に露出度が増えたことにあると思います。「コーチング」は流行りだし、私はサンプルセッションを無料で一人一回30分提供しているの、お試しがやりやすいですね。

HPしか持っていないときから、「無料サンプルセッション」のお申し込みがありました。以前はウェブリングで見た、という方が多かったです。それが知人の紹介か。そういう方は、私と波長が合うとは限らなかった。サンプルセッションしてみても、その後の契約に結びつかないことが多かったです。

でも、ブログ経由の方は、最初っから波長の合う方が多いんです。で、最初っから私に親近感を覚えて下さっている。ラポールが築きやすい、もしくはすでに築けている。時には「ファンなんですー」というスタンスです。すごくコーチングがやりやすく、そしてその後の成約率がとても高い。

すぐに契約に結びつかなくても、その後ずっとブログの読者で居てくれ、友人知人に「こんな人がいる」と紹介してくれ、セミナーなどに参加してくれる、というような貴重な存在になってくれることが多いです。「珠帆さんのコーチングを受けました。感動的でした」というような日記を各自のブログに書いてくれ、トラックバックしてくれたりします。

毎日毎日、「こんなことに重きを置き、こんなことに迷い、こんなことを考え、こんな日々を送っている、こんな私」を発信しつづけるということは、ある一定の周波数を発信しつづけているということなんだと思うのです。

その周波数帯を受信する感受性の方が集まってくる。そんな日記に興味を抱くからこそ、読者なんです。

ブログは、「そんなあなたに親近感と共感を抱く」という方だけをより分けて届けてくれる。すでに濾過されているのです。だからこんなに反応がよ

い。私の考えるブログ効果はこれです。

- ・濾過装置。
- ・選別装置。

そんな人々を対象に、セミナーの告知などをすると、とても反応がいいですよ! ブログの愛読者の方々は、既に人間関係、信頼関係ができあがっているので、参加が無理でも、告知の応援をしてくれたりします。

各自のブログに広告文を載せてくれ、推薦文まで書いてくれたりします(^-^ ああ、ブログ効果にもう一つ付け加えられますね。

- ・人脈構築装置。

最後に、私の10月のブログ効果の実例をあげます。「最近コーチングのサンプルセッションの申し込みが少ないなあ。ちょっとてこ入れしよう」と思い立ち、10月初めに「私がサンプルセッションを無料で提供している理由」というような日記を書きました。すると、その後、10月末までに、サンプルセッションのお申し込み人数が22人。そして、本契約に至った方が3人。1/7の確率は少なめかもしれませんが、たいていの方がとても好意的な感想を各自のブログに書いてくださったり、「HPなどでの公表可」として好意的な感想文をよせてくださったりしています。今後の種まきとして、とても効果的な宣伝広告だったと感じています。だいたい、費用がゼロで済んでいますね。

◎私の使っている「楽天日記」の個性、特徴

一言でブログと言っても、多様な趣旨、デザイン、雰囲気があります。私が選んでいる楽天日記は、ユーザー同士の交流のしやすさが特徴です。

どのように交流しやすいかというと、まず、足跡機能があります。そのページを訪れた楽天ユーザーが最新50人表示されます。表示されたハンドルネームをクリックすると、その人のページに飛べます。どんな人が自分

のページを読んでくれたかが一目で分かり、そのリンクをたどった「ご訪問ありがとうございます。足跡たどって参りました。」という挨拶、交流が日常的に行われています。

また、「日記テーマ投稿」という機能があります。「0歳児のママ」とか「ビジネス・起業について」とか「鋼の錬金術師について語ろうよ」など、各種多様な記テーマがあり（ユーザーが次々に作成できます）そのテーマを選んでいる日記のタイトルを一覧できます。いわば、2チャンネルの板やスレッドのようなものです。

我が子が0歳児だとして、「0歳児のママ」という日記テーマを覗くと、同じような日常を送っている人の日記が読めます。同じようなことにアンテナを貼っている人同士で交流できるのです。情報収集の方法として、同好の士を見つける場として、使いやすい機能です。しかし、純粋なビジネスツールとして捉え、ユーザー同士で親しく交流する必要を感じない場合などは、かえってうざったく感じる場面があるかもしれません。ブログ会社の特徴、個性をつかんでから、選ぶと効率的かもしれません。

◎記事に付くコメント数は多い方がいい？

コメント数は多い方がいい、と私は考えます。コメントを集めることには、大きな意義があります。「コメントという形の個別のやり取りを通じた親近感」があれば、「たまに覗いて読むだけ」の関係よりも、ずっと読者との関係が近くなるからです。その人にとってあなたは、「通りすがりの知らない人」から「知人」へと、場合によっては「友達」に昇格するのです。そうなれば、何かの折りに、お仕事を頼まれるかもしれないし、お友達に「あの人なら信頼できるよ」という形で紹介してくれるかもしれません。これぞ、お仕事に対するブログ効果の最たるも

のですよね。

もし、ブログを頻繁に更新していてアクセス数もあるのにコメントが少ない、と言う方。読者がコメントを残しやすい内容を意識してみてください。読者だって、自分が絡めた方が楽しいのです。どうか絡みやすいとっかかりを用意してあげてください。



◎コメントのつきやすい記事の内容とは

「読者がからみやすく」、「読者にもそれなりの見識が述べられる」こと。大きな反響を呼びやすい日記の例に「読者が発言のきっかけをつかみやすいもの」「読者側に情報提供欲求を呼び起こすもの」があります。

1. お見舞い型：風邪を引きました、こんな災難に遭いました、など
2. おめでとう型：今日誕生日です、合格しました、結婚しました、など
3. あるある型：私もそんな体験ある！という共感を呼ぶもの。思わぬ事故に巻き込まれた話や、我が子がこんなことをしでかしてくれた、とか、私こんなおとぼけミスをしちゃいました！話。
4. 私が役に立てるかも型：読者にアドバイスや情報を呼びかけるもの。もしくは、アドバイスや情報を思わず提供したくなるもの。

「逃げ出した猫が戻ってきました」という日記の場合、1と3の混合型です。「それは大変でしたね」という感じのコメント、また「私も猫飼ってます」とか「私も猫好きなんです」というニュアンスのコメントが多く付きます。もし日記の末尾を「猫が外に行くにはどうすれば良いでしょう？」で結べば、4の要素も加わり、より一層の反響が望めたのではないかと、思います。

◎コメントを多く集めるための秘訣とは

露出度です。あちこちのブログを訪問しては、自分のブログのURLが残る形でコメントを残す。そうすれば相手も訪れてくれ、コメントを残してくれます。そして、親しくなり、相手のブログと相互リンクをする。似たテイストで日記を書いている相手と相互リンクをすれば、その日記が好きで時々読んでいる人を、自分の日記の読み手に引き入れることができます。

これはほぼ日刊でメルマガを発行しているようなものです。リンク数を増やすことや、おもしろがって訪問してくれ、時にはコメントを残してくれる読者を確保することは、発行数を伸ばすこと。そのために、人のブログを訪れてコメントを残す。これはメルマガの相互紹介作業です。また、書いてる内容の自己開示度の高さも影響すると思われます。「互酬性」効果です。

◎アクセス数アップのために

見かけたときに、クリックして読んでもらえるかどうか、はタイトルと出だしの数行に掛かってます。そこに、みんなが知っているベストセラーの題名とか、有名タレント、流行り言葉があると、たくさんの人が食いつきますよね。コメントが付きやすいのが絡みやすさ、アクセスが増えるのが食いつき、と区別できるような気がします。

もちろん、ランキングサイト、検索サイトへの登録など、他にも色々できることはありますが、まずアクセスを増やすのに工夫できる、ささやかなのに大切なことは、「タイトル」と出だしの数行です！

◎アウトプットツールとしてのブログ

集客に注目して、「ビジネスツールとしてのブログ」について語って参りました。それ以外にも、ブログの効用は

たくさんあります。

一つには、「頭を整理するのに最適なツール」なのです。まず、自分がいたい何を考えているのか、自分が言いたいことはなんなのか、どこに引っかかっているのか、を書くことによって整理整頓できる。つまり、セルフコーチングの場として利用できる、ということですね。

実はもう一つ利点があります。一石二鳥なんです。キーワードは「アウトプット」。つまり、自分の考えていることを形にして残すことができる。それをまとめて小冊子にできる。それをまとめてメルマガとして発行できる。それをまとめて書籍ということでも出版することができる。小冊子でもメルマガでも、ひとりでコツコツ書けるものなのですが、それってなかなか意志の力の必要なことですね。

ブログは読者さんたちが居てくださるので、コメントやアクセス数という形で反響があります。つまり、励みになるのです。一人なら書けないものも、書いてしまうのです。

書いていることに魅力があり、特定多数の読者さんをファンにしていれば、出版したときに買ってくれることでしょう。口コミの宣伝も担ってくれることでしょう。アウトプットのツールとして、ブログを有効に利用しない手はないですね。

◎参加者からのキーワード

以上、私の考える「ブログの効用」「ブログ利用法」について、まとめて見ました。以下、MLセッションに参加してくださった方々が投げてくださいましたキーワードの数々です。

★やはり視覚からの刺激は人の印象に残る。ブログは画像の掲載も容易です。ですから、物作り、表現、に関わるお仕事をしている方には、とても心強い営業ツールになりえますよね。ブログ。日々の作品例を次々にアップして

いくことができますから。もちろん、ものづくり系ではなくても、画像は使えますよね。たとえば、開催したセミナーの様子をデジカメで写してアップするなど。

★ブログは更新がしやすい。HTMLの知識などなくても、メールを書くような手軽さで自分で更新作業ができる。

★その人が没頭している世界をかいま見ることができる。その人の人となりを知ると、親近感や信頼感が育ちやすいものです。いかに潜在顧客に信頼されるか、親近感を持ってもらうか、というのは大きな課題だと思うのですが、一つの解決策ですね。ブログに個人的な趣味や生活について書いていく、ということが。

★各ブログによって、雰囲気や使い勝手が違う。

★地方在住者にとって、ホームページやブログなどは心強い味方。

★ブログは更新頻度が高い方がよい。やはり活気があるところに人は集まる。

★こんな人がいて、こんな仕事をしているよ、ということを知ってもらいきっかけになる。

★ビジネスツールとしてのブログ効果は、情報の即時伝達と、筆者への親近感。

★その日その日のあったことを次々にウェブ上にアップしていける。文章だけでなく、画像も。その時そのときのトピックに遅れずについて行けるところが、ブログの良い点。ブログは更新が容易で、時系列に記事が並び、最新の記事が必ずトップに来る。

★より効果的なブログ活用法「時は金なり、プラスのメッセージ、そして、継続は力なり」生ものである情報が新鮮なうちに、ポジティブなメッセージを込めて、継続して書いていく。写真も忘れずに。

★目的が曖昧になると、それだけ効果もないブログになる。目的を絞ると効果は上がる。

★ブログの情報は検索で上位に掲載される。これもブログの大きな強み。

◎「スカイプ」を使用した座談会

11月30日の日曜日、22時より。遅れての参加の方を含めると、4名の参加者となりました。

スカイプというのは、簡単にダウンロードできる(もちろん無料)システムで、このシステムを使うと全世界の方と無料で通話できてしまいます。音質もよく、この際ダウンロードされるのもお勧めです。こちらからどうぞ↓

<http://skype.livedoor.com/>
わいわいがやがやとブログについて語り合い、ブログのトラックバックという機能について話し合ったり、実際にお互いのブログにトラックバックしあっこしたりして遊びました。参加者の方から、スカイプ会議での気づきとして、以下の4点が投稿されました。

1. 地理上の距離を超え、4者同時にネット上で(ヘッドホンマイクを使って)普通の電話のように話げできた。

2. ネットの接続料金以外、スカイプに関わる費用は無料。

3. スカイプ通話と平行してチャットも4者同時にネット上でできたので、通話げ繋がりにくい時もチャットで補えた。

4. 日常的にコーチングにもスカイプを活用されているコーチも多い。

ファイルの送受信も、通話しながら支障なく行えるので、レジュメのようなものを共有したり、画像を送り合ったり、資料を送受信したりなども行えます。

スカイプを使って、PCから固定電話への通話や固定電話からPCへの通話げ可能になっています。

以上、10月のMLセッションのまとめです。貴重な機会を、ありがとうございました。私にとっても、自分の考えや意見を整理することができた、得難い機会でした。

また、たくさんの方のご意見や観点を

聴かせていただいて、良い刺激になりました。

ありがとうございました。



CP コミュニケーション研修メニュー

コミュニケーションプロ (CP) は、(社) 静岡県ニュービジネス協議会「コミュニケーション研究会」の講師経験者で構成する、研修講師のプロフェッショナル集団です。

コミュニケーションプロ (CP) の「プロ」は、「プロフェッショナル」「プロデュース」「プロジェクト」の意を表します。

変化する社会情勢の中、企業の成長には人材育成が欠かせません。

コミュニケーションプロ (CP) では、人材育成の要となる「コミュニケーション」の視点から組織の変革をサポートします。

静岡県内外で活躍する講師陣が、静岡県内企業の発展に貢献します。

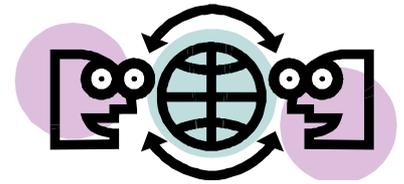


ワークショップ (WS) ・メニュー

※企業・団体へ訪問して実施

No.	テーマ (五十音順)	内容・コース	対象 定員	所要時間・回数 金額 (税込)	講師 所在地・属性
1	「アサーション」 ～ 誠実に、素直に、気持ちを伝える～	自分のコミュニケーションパターンをチェック アサーション権を知る 頼むことと断ること アサーションを体験等	営業 女性社員 新入社員 内定学生 15名以下	4H×1~2回 1コマ 105,000円～	田中雅子 静岡市 産業カウンセラー
2	「営業心理学」 ～ 実践! カウンセリング営業～	顧客ニーズを掴む 売するためのクロージング手法 クレーム対応 質問の種類 営業心理学事例等	営業 管理職 従業員	5H×回 1コマ 105,000円	長崎一朗 静岡市 人材サポート(有) 代表取締役
3	「NLP」 ～ 心地よいコミュニケーションのために～	NLP(神経言語プログラミング)、コーチング理論のもと、方法論とその実際の使い方、信頼関係を築き相手の心に訴える表現力等	経営者 管理職 営業 接客業	4H×回 1コマ 126,000円	藤田直子 江東区 NLPレベル1マ スタープラクティ シヨナー
4	「キャリアコーチング」 ～ キャリアカウンセリングから見たコー チング～	これまでの自分をあらゆる角度から振り返りながら、戦略的な仕事・戦略的な人生を送るための未来のキャリアをデザインしていく等	人事 営業 管理職 従業員	3H×回 1コマ 105,000円	酒井美保 静岡市 コーチング・パー トナーズ代表
5	「交流分析」 ～ 他人を認める働きかけの法則～	1. 自我状態 2. 対話分析 3. ストローク 4. 時間の構造化 5. 人生態度 6. ゲーム 7. 人生脚本等	管理職 従業員 6名以上	各コース 6H×1回 各コース 105,000円	杉本真弓 浜松市 杉元代表 交流分析 インストラクター
6	「コーチング」 ～ 個を活かす組織のコミュニケーション～	個性をみだし内側(心)からのモチベーションアップを図る、社員の「やる気」を活かす、強い組織づくり等	営業 管理職 女性従業員	3H×回 1コマ 105,000円	山梨嘉代子 浜松市 マイ・インポータ ント代表
7	「コーチング」 ～ 勝ちぬく企業風土作り～	社長・管理職の決断を全面的にサポート、コーチング風土の導入、決定できる会議運営、プロジェクトの成果を追求する等	経営者 管理職 プロジェクトチーム 20名以下	3H×回 1コマ 94,500円	海野幸智 静岡市 コーチングハウス・ ユーハート代表
8	「ストレスマネジメント & メンタルヘルス」 ～ 実践的なセルフケア・ラインケア研修～	1. ラインケア研修(メンタルヘルス・うつ病の基礎知識、管理者に求められる役割、早期発見のポイント) 2. セルフケア研修(ストレスチェック、対処法のレパ・ートリーを増やす)等	管理職 一般 メンタルヘルス担当者	半日コース・全 日コース 半日 126,000円 全日 210,000円	坂部善久 静岡市 (株)フジEAPセ ンター代表取締役

今年のイチオシ 12 テーマを選抜しました。
各講師が本年度のお薦めを紹介しています。
必要なメニューを選んで実施いただけます。
メニューの詳細は、ご相談ください。



その他のオーダーメイド研修メニューをお望みの場合は、お問い合わせください。
お問い合わせ・ご相談・お申し込みは、

[p-c] グループ管理者 :p-c-owner@yahoogroups.jp まで

(※なお、CPのメールアドレスは「p-c」と順序逆転しているため、ご注意ください。)

No.	テーマ(五十音順)	内容・コース	対象 定員	所要時間・回数 金額(税込)	講師 所在地・属性
9	「ファシリテーション & メンタリング」～ 組織風土改革・コミュニケーション改革 の根付かせ方～	1. ファシリテーションスキル・・・組織活性化 の決め手 2. メンタリングの導入・・・コーチング、カウ ンセリングを活かせる仕組み等	経営者 人事 管理職 30名以下	各コース 7H×2回 各コース 315,000円	妹尾一志 静岡市 (有)C.O.S代表取 締役
10	「ホスピタリティ・コミュニケーション」 ～ハッピーなスタッフが、お客様をハッ ッピーにする～	顧客との間に感動のある関係を生むスタッフの 育成とマネジメント (1) ホスピタリティとは (2) 内部顧客満足を支える相互理解 (3) 顧客心理と コミュニケーション (4) スタッフの判断力を養うマネジメント等	経営者 管理職 従業員 8名以上 24名以下	5H×2回 378,000円 (ファシリテー ター1名同行)	坂倉裕子 静岡市 コミュニケーション ハウス代表
11	「ラテンダンスでコーチング」 ～心と体のバランスワークショップ～	身体と心をほくしながら、人との調和を感じ信 頼関係を作るセンスを養う、 ストレス対策、癒し効果あり等	福利厚生と して 従業員 7名以上	3H×∞回 1コマ 126,000円	鶴田京子 藤枝市 オフィスTop Coach 代表
12	「リーガルコミュニケーション」 ～個別労働紛争の予防と対応へのシミュ レーション～	1. 解雇法理 2. 雇止め 3. サービス残業 4. 派遣・請負 5. 成果主義賃金 6. 退職金制度変更 7. 次世代法行動計画等	経営者 人事 3~6名	各コース 4H×1回 各コース 126,000円	小泉孝之 藤枝市 小泉孝之社会保険 労務士事務所所長

メーリングセッション・メニュー ※メーリングリスト活用により時間と場所に拘束されずに実施可能(各5日間、金額はWS参照)

No.	テーマ(五十音順)	内容・コース	講師・所在地・属性
1	「NLP」 ～心地よいコミュニケーションのために～	NLP(神経言語プログラミング)、コーチング理論のもと、 方法論とその実際の使い方、信頼関係を築き相手の心に 訴える表現力等	藤田直子 江東区 NLPレベル1マスタープラク ティショナー
2	「キャリアコーチング」 ～キャリアカウンセリングから見たコーチング～	これまでの自分をあらゆる角度から振り返りながら、戦 略的な仕事・戦略的な人生を送るための未来のキャリア をデザインしていく等	酒井美保 静岡市 コーチング・パートナーズ代表
3	「交流分析」 ～他人を認める働きかけの法則～	1. 自我状態 2. 対話分析 3. ストローク 4. 時間の構造化 5. 人生態度 6. ゲーム 7. 人生脚本等	杉本真弓 浜松市 杉元代表 交流分析インストラクター
4	「コーチング」 ～個を活かす組織のコミュニケーション～	個性をみだし内側(心)からのモチベーションアップ を図る、社員の「やる気」を活かす、強い組織づくり等	山梨嘉代子 浜松市 マイ・インポートANT代表
5	「リーガルコミュニケーション」	1. 解雇法理、2. 雇止め、 3. サービス残業、4. 派遣・請負	小泉孝之 藤枝市 小泉孝之社会保険労務士事務所所長

1	田中 雅子	産業カウンセラー	
2	長崎 一郎	人材サポート(有)代表取締役	http://www.jinzai-support.com
3	藤田 直子	NLPレベル1マスタープラクティショナー	http://www.koi-beat.co.jp/communi/
4	酒井 美保	コーチング・パートナーズ代表	
5	杉本 真弓	杉元代表 交流分析インストラクター	
6	山梨 嘉代子	マイ・インポートANT代表	http://www.my-important.com
7	海野 幸智	コーチングハウス・ユーハート代表	http://www.s-cnet.ne.jp/~scn01277/
8	坂部 善久	(株)フジEAPセンター代表取締役	http://www.fujieap.com
9	妹尾 一志	(有)C.O.S代表取締役	
10	坂倉 裕子	コミュニケーションハウス代表	http://humanskill.info
11	鶴田 京子	オフィス Top Coach 代表	http://top-coach.net
12	小泉 孝之	小泉孝之社会保険労務士事務所所長	http://www.zumi.org

なお、本活動報告は、第 20~26 回コミュニケーション研究会を基に、加筆・再編しました。

コミュニケーション研究会 2005 年 年次活動報告書

2005 年 1 月 18 日発行

編集・発行 社団法人静岡県ニュービジネス協議会 コミュニケーション研究会

編集担当 小泉孝之、坂倉裕子、山梨嘉代子

ご質問・ご意見などありましたら下記までお願いします。

社団法人静岡県ニュービジネス協議会

420-0034 静岡市葵区常磐町 2 丁目 6-8 TOKAI ビル 8 階

TEL:054(273)4835/FAX:054(272)6443

電子メールアドレス :info@snbc.or.jp

URL:<http://www.snbc.or.jp/>

< 無断複製・転載を禁じます >