

**『もう人間関係で悩まない！  
コミュニケーション大全』**

**鴨頭嘉人著**

**令和4年8月刊**

# 目次

- 第1章 **自分の土台**
- 第2章 **大躍進を支える力**
- 第3章 **目指すべきは本当に優しい人**
- 第4章 **あなたの話には価値がある**
- 第5章 **画面の中でも際立つ存在になる**
- 第6章 **技術に縋るな！土台が全て**

# 第1章 自分の土台

失敗から自分のコミュニケーションを  
180度変えた

心がけるようにした3つの姿勢

- ・話を聴く
- ・話を聴いてからはじめて伝える
- ・信じる できるよと伝える

## 第2章 大躍進を支える力

○相手の取れ高を設定する

○相手の話を聴けば聴くほど  
自分の言葉を聴いてもらえる

○聴き手の「声にならない声」に耳を傾ける

# 第3章 目指すべきは本当に優しい人 (1/4)

- 人間関係はコミュニケーションによって成り立つ
- コミュニケーションは技術
- 相手の立場になって考える 丁寧に話すことは優しさ

○言葉足らずによる優しくないコミュニケーション

## **頭の中の自分が主語**

⇒ 相手の立場に立つ

**多様性に関して不寛容** : 相手は分かっているだろう

⇒ 表情を見る

**無意識の脳サボり** : 相手が不足分を埋めてくれる

⇒ どういう返答・表情をしたか

# 第3章 目指すべきは本当に優しい人 (2/4)

## ○ダメ・コミュニケーション

- ・聞き返されることがよくある
- ・誤解されることがある
- ・怪訝な表情をされることがある
- ・相手が言葉を言い換えて確認してくる
- ・相手が不足部分を埋めてくれる

○人間関係のトラブルは情報不足がすべて  
認知的に聴く                      行動的に聴く

# 第3章 目指すべきは本当に優しい人 (3/4)

## ○信頼関係を構築するための聴く力

- ・ **最後まで聴く**
- ・ **全身で相槌を打つ**
- ・ **声にならない声を聴く**

観察力 : 物事を客観的に注意深く観る

洞察力 : 観察では見えない、ものの本質を直感的に見抜く

⇒ 相手に関心を持つ

- ・ **全てを受け入れる**

⇒ 相手に悪意がないことを前提に接する

# 第3章 目指すべきは本当に優しい人 (4/4)

## ○優しくなるための12の技術

- 1 自分の情報を先に伝える
- 2 された質問は相手にも返す  
相手の「聞いてほしい」を意識する
- 3 言葉のプレゼントを受け取る
- 4 言葉のチョイスを間違えない  
絶対的な言葉はない。選んで使う。
- 5 思いは伝わらない、を前提に話す
- 6 本人も気付いていない美点を探す  
相手の「関心を持たれたい」を意識する
- 7 言葉のプレゼントは何度でも  
喜びの賞味期限を意識する
- 8 積極的な言動を選ぶ
- 9 表情が先に届くことを意識する  
表情の後に言葉
- 10 必要な場面で言葉の意味を変えてみる  
ネガティブな言葉に対しても優しい解釈
- 11 自我を捨てて役割を演じきる
- 12 理論で教えない状況を笑いで救う



# 第4章 あなたの話には価値がある

## ○スピーチするときの10の極意

- 1 準備がすべて 原稿は必ず用意
  - ・ 相手が聴きたいことを話す
  - ・ 「フル原稿」と「トリガー原稿」
- 2 自分の状態を整える
  - ・ 心を整える儀式を見つける
- 3 緊張を味方につける
- 4 場の空気を温める
  - ・ 会場を9つのブロックに分ける
  - ・ 自分（話して）のmy wordを盛り込む
- 5 聴き手を話に惹きつける
  - ・ 1つの話題は5分以内
- 6 聴き手が本当に求めている話をプレゼントする
  - ・ 日常の行動に変化を与える
- 7 話のネタを枯らさない
  - ・ 想いを馳せる生き方
- 8 つまらない話から学ぶ
  - ・ なぜ面白くないと感じるのか
  - 自分だったらどう話すか
- 9 Q&Aで格を上げる
  - ・ どのように物事を捉え、考えているのか（講師の質）
  - ・ 質問内容を取り違えない
  - ・ 知ったかぶりをしない
  - ・ 質問者と知識で競わない
- 10 プロとアマの違いを知る
  - ・ 聴き手が聴きたい話をして目的地に連れていく
  - ・ 堂々と丁寧に話す

## 第5章 画面の中でも際立つ存在になる

○オンラインコミュニケーション

○ノンバーバルカ           ：  
                  聴覚           視覚           身体感覚

○話し手・聴き手で表情を変える

○目力アップトレーニング

# 第6章 技術に縋るな！土台が全て

○最初にマインド（考え方）

次にコンテンツ（内容）

最後にデリバリー（表現）

○土台：マインド

技術：コンテンツ、デリバリー

○心の矢印、今どっち？