

素晴らしい須走を知りたい!

## 「素晴らしい隊」養成講座 第6回講座概要

### 第1部：座学 伝える極意

さいげないおもてなしで「須走の素晴らしさを語れる人にないましょう」

- 日時：令和2年12月12日（土）9時～12時
- 場所：須走コミュニティセンター
- 講師：関谷 葉子氏 御厨おもてなし倶楽部 代表



#### ■講義概要

##### 1. 「話す」＝コミュニケーションを上手にとる事

- －「話す」とは？知識を一方的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事」である。
- －コミュニケーションはラテン語で「共通」、「関わりを持つ」、「通行可能にする」の3つの単語でできている。伝えるという意味でも一方通行の伝え方ではコミュニケーションではなく、話していることになっていない。コミュニケーションは情報や時間を分かち合う事、共有することである。
- －一番大切なことは「言葉に乗せた心のキャッチボール」ができているかどうか。この人と話して心地よいと思えば、相手は心を開き、耳を傾ける。しかし、この人と話してもつまらない、威圧的、一方的、自分の自慢話ばかりする等心地良くなければ心が開かず、コミュニケーションは生まれない。最近のSNSは個人的には怖いと思う。なぜなら、一見やり取りをし、コミュニケーションが取れているようだが、単に自分の言いたいことを文字にして相手に伝えている。これはキャッチボールではなく一方通行の伝え方である。答える時も内容が嫌でも絵文字を付けて、相手にとって傷つく言葉を書いて投げてしまっているのに、絵文字、(笑)でカモフラージュして自分の心を隠してしまう。これは本当のコミュニケーションではない。相手に気づいてもらいたい時、不満がある時のメールは文字だから相手に分からないと思っても、ネガティブな文章はすぐ相手に伝わりやすい。ポジティブな内容は意外に伝わらない。伝える人も受ける人の気持ちが見えないので怖いと思う。こういう時代だから、生でコミュニケーションを取ってもらいたい。
- －初めて出会う人と信頼関係を即座に作れると、とても楽しいが、なかなか難しい。

##### 2. メイラビアン法則

- －初対面の時に第一印象の3秒～30秒でその人を決めてしまう。今日私が登場し、あいさつをした瞬間に皆さんはこの人はこういう感じだと決めてしまう。逆に言うと皆さんも初めての人には3秒から30秒で決められてしまっている。この後やり取りで印象は変わってくるが、大事なものは、第一印象。親しみやすさを持ってもらう事にしない限り、初対面の人は心を開いて自分と話をしようと思ってくれない。
- －「メイラビアン法則」がある。私は自分の第一印象は3秒から30秒で決まると言っているが、メイラビアンは大体1分以内で決まると言っている。とても大事な要素で、人の判断が一番が目からの情報である。
  - ① 見た目。相手に自分がどのように映るか。その判断は表情、服装、姿勢など視覚面から入る情

報である。第一印象は55%、半分以上が見た目。

② 次に耳からの情報。聴覚面。これは相手にどういう風に自分の声が届いているか。トーン、テンポ、滑舌など、声の質で相手の印象は変わる。耳からの情報は約38%。目で55%、耳で38%、これだけで93%で自分の印象を相手に決めてしまう。

③ 残り7%は話す内容。第一印象では、どんな立派なことを話そうが関係ない。

一見たと目と耳障りがすごく重要になる。これはあくまでも第一印象。相手が好感度を持って話をする要素は見た目と耳からの情報で左右される。それで相手が無意識に判断しているので要注意。魅力的な話し方、信頼できそうな姿はより多くの人に関心を持ってもらいやすくなる。

### 3. ポイント1：見た目が大事(55%)

一見た目は美人イケメンではない。その人が醸し出す雰囲気のこと。どんなに美女でも醸し出す雰囲気で親しみやすい、にくいがある。見た目の作り出しは、笑顔を作る。マスクで目だけで笑顔を作るのはすごく大変である。

○笑顔を作るポイントは口角をあげておくこと。

- ・表情筋。頬っぺた、ほうれい線の上を触ると、結構堅い。ここが堅いと笑顔を作っても肉が変に盛り上がる。年齢が高くなるほど、堅くなるとほうれい線が出て老けて見える。お風呂に入った時に、ほぐすといい。顔の筋肉を日ごろからほぐすことは大事。
- ・口角は無意識な時はすぐ「への字」口になっている。口角をあげるための練習をする。思いつき口を前に出して「う～い～う～い～」。次に目元でやさしさ、思いやりの気持ちを目に込める。目力は怖いのでいらない。
- ・目は力を抜いて、自分の心の中にある優しさを心から目で伝えるという事を練習すると徐々にできるようになる。目で表現することを練習しないと、今後のマスクをする社会では口元より目元が大事になる。笑顔のポイントは表情筋を柔らかくする、口角を上上げる、そして目元を優しく。顔の表情が気取っていたり、気難しそうな顔をしていたり、不機嫌そうな顔をしてしまうと印象が悪くなるのでいつも笑顔で。

○続いて姿勢。正しい姿勢のポイントは頑張るのではなく、自然体の姿勢。

①腰の幅で軽く立つ。足の親指を地面から離さないようにする。

②下腹、丹田に力を入れることが大事。どんな時でもなるべく下腹に意識を入れと自然にお尻が締まる。その状態で手を上に上げ、そのまま肩の後ろの位置まできたらストンと手を下ろす。そして肩の力を抜く。お腹の緊張を忘れないように。

③「正中線」を意識する。自分の体感、自分の真ん中の線を保つという事。髪の毛を一本まっすぐ上に空とつながるようにすると顔も少し上がる。上と自分の体の真ん中をおへそも通って、まっすぐ下の地球と一つのラインを作る。上にも引っ張られ、下にも引っ張られると軸ができる。目線が少し高くなるが、遠くを見てから近くに視線を戻す。

○服装・髪型。ポイントはTPO。その場にあった服装が大切。相手に違和感を持たせない服装。TPOで一つの距離感を作っていく。

### 4. ポイント2：耳ざわりが大事(38%)

一方向的に伝えるのではなく、相手が聞く耳を持ってくれること。一つ目は、いい気持ちで話す。いい気持ちで話さないと、相手にもいい声が届かない。イライラしながら声は相手にもイライラ感が伝わる。声はうそを付けない。いい声は、話し手の気持ち良さが聞き手に伝わる気持ちよく響いた音のこと。

- ーこの声の音の作り方は姿勢が大事。力まないこと、下腹を意識すること。声は楽器と同じなので、吐く息の振動で声帯を震わせる、息を思いきり吸い込んで、それを声帯を通じて出す。
- ーいい声を出すためには呼気圧、呼吸法が大事。口から息を吐く→鼻からたっぷり空気を吸って4秒から7秒止める→ゆっくり口から力を抜いて4秒から7秒かけて吐く。胸式呼吸を腹式呼吸にする。腹式呼吸は、鼻から吸った空気を横隔膜を下に下げるイメージでお腹いっぱい空気を溜める。空気を吸うと胸ではなくお腹が膨らむ。息を吐くと、お腹が引っ込む。この感じで、「パッパッパッ」と出すと声が響きやすくなる。
- ー声はどこまで届けるのか。声は手前で落ちてしまう。自分が届けたい人の後ろ側まで声をかける。「あいうえお、かきくけこ」と自分の声の響いている感じを身体に覚えさせることが大事。
- ー聞き取りやすい発声は滑舌。滑舌は、唇の動きと舌の動きで作られる。唇の柔らかさと舌の動きやすさが大切になる。話しにくい、呂律が回らない時は、舌の動きを意識するだけではっきりと話せるようになる。唇を柔らかくするのは「ぱぱぱぱぱぱ……」早口で30秒を3回。「ういういういうい…」を30秒、3回。舌の動きを柔らかくするのは、唇と歯茎の間に舌を入れてぐるぐる回す。左右に5回ずつ。舌も筋肉なので動きやすくなる。
- ートーン(声の高さ/強弱)とテンポ(速さ/間)は相手に合わせましょう。早口になる人は次から次に伝えたいことが先に出てきてしまう人。伝えることに一生懸命になると早口になる。
- ー「最初の一音」: 相手は最初の一音の「トーン」で印象を決めてしまう。耳から入った印象。人前で話す時、ワントーン上げて声を張ると、届きやすい。相手の声のトーンに合わせていくと信頼関係を作りやすい。静かなトーンで話す人には静かなトーンで話すと相手は安心する。関西の方のようにテンポよく話す人には、テンポよくハイテンションで会話する。相手によって変える。
- ートーンで伝える内容分かる。A)一定のトーンは主張や意見になる。B)語尾が上がる、伸びると質問やお願いになる。C)低い声や、語尾が強いと命令口調や支持となる。
- ー「テンポ」: ①「皆さん、こんにちは」～二呼吸～「今日は寒いですね」。特に初めて会う人の時は、二呼吸おいて相手に間を上げる子大事。②相手の声のテンポに合わせて、信頼関係を作りやすい。お年寄りや子供にはゆっくり話す。③いきなり本題に入らない。

### 5. ポイント3：上手に伝えるためのコツ

- ー相手を察する：キャッチボールをしながら、相手を観察する。何に興味を持っているのか、何を知りたがっているのか、どこから来たのか、どんな暮らしをしているのか、いきなり須走の魅力を伝える前に、会話のキャッチボール少しずつ察していく。何かを相手に伝えたいときはいきなりそこに持っていかないで、キャッチボールの会話を楽しむ。そのうちに相手が心を開いて耳を傾けてくれるようになる。
- ー解りやすい言葉で話す：自分たちにとって当たり前の単語、名称でも初めての人には分からないことが多い。砂走りとは、富士講とは、御師とは、登山道とは、ご神体とは…。初めて須走に来た人に「ここは御師の町だった」と言っても分からない。「砂走り」を分かりやすい言葉でどう説明したらいいか、「富士講」をどう説明するかあらかじめインプットしておくことが大切。
- ー知ったかぶりをしない: 話をする時、ガイド的な仕事をするとしても、知ったかぶりをしないこと。知ったかぶりはバレル。逆に相手と距離感を作る。
- ー言葉使いに気をつける：自分たちにとって当たり前の言い方、名称でも、初めての人には分からないことが多い。馴れ馴れしいのと親しみのある言葉は違う。
- ー会話の中にユーモアと優しさを忘れないでほしい。くそ真面目な会話は続かず、キャッチボールが

できない。ふざけるのではなく、ちょっとしたユーモアと優しさを入れる。普段の家や仕事の人間関係の中でもユーモアを少し入れると、相手の気持ちが楽になる。

## 6. すばらしり隊の心得

- －①相手に心地良い時間を提供しましょう：相手にこの人と話して心地いい、お話ししてよかったと思ってもらうためには、見た目は雰囲気やさしさを醸し出さないといけない、声のトーンも気を付けないといけない。
- －②相手の目的と自分のゴールを合わせましょう：相手を観察して、この人は何のためにここにいるのだろう？何の話をしてあげれば喜んでくれるのか？
- －③喜んでもらえる関係を作りましょう：イコールおもてなし。おもてなしとサービスは違う。サービスは想定内の出来事。ちょっとしたことだけど、そこに優しさや思いやりを感じて受け入れてくれた時はおもてなし。おもてなしを感じさせる事が須走の町、皆さんが相手が心地よく耳を傾けてくれるようなお話と知識ができたならこの養成講座はとて素晴らしいものになると思う。

## 7. 和顔愛語

- －「和顔」：優し気な顔つきのこと。
- －「愛語」：親愛の気持ちがこもった言葉。
- －「和顔愛語」の意味：穏やかで温和な顔つきや言葉遣い、穏やかで親しみやすい振る舞いのこと。
- －ボランティアガイドだけではなく、日々の生活のなかでこの言葉を忘れないで過ごすより良い人間関係が作れて、友達も増えると思う。「和顔愛語」を実行するだけで、自分の人生が豊かになるので忘れないでほしい。

## 第2部：体験「上手に相手に伝える話し方のコツ」

■講師：関谷 葉子氏 御厨おもてなし倶楽部 代表

### ■体験概要

#### 1. 笑顔の作り方

- －表情筋を柔らかくする。お風呂の中で、口の中に指を入れて、頬をもみほぐす。
- －首が凝っていると上手に喋れないので、首を回し、ほぐす。
- －思い切り真上を向いて、息を吐きながら首の筋を伸ばす。顔を上に上げたまま、舌を出しながら左右に下を揺らす。
- －「ウ・イ・ウ・イ・ウ・イ・ウ・イ」声を出してみる。
- －思いやりを目に込めて、目元の優しさを作る。



#### 2. 正しい姿勢を作る

- －肩幅に足を広げ、足の親指を地面につけることを意識し、丹田に意識を集中、おしりを閉める。かかとの方に少し重心を移す。手を上げ、肩より少し後ろにし、そのままの姿勢で腕だけストンと落とす。お腹、お尻の意識はそのままにしながら、肩の力を抜く。正中線、髪の毛一本上に引っ張られるような意識で、そのまま下にそのラインを伸ばしていく。息を吐きながらまっすぐに自分のコードを地球の真ん中に伸ばし、真ん中でコードを蝶々結びする意識。
- －腹式呼吸をする。口から息を吐き、鼻から吸い、お腹に溜める。お腹の底からゆっくり 4～7 秒かけて吐き出す。鼻から深呼吸で立つ。
- －息を吸って、止めて、吐きながら「イー—————」と言ってみる。

#### 3. 聞き取りやすい発声

- －唇を柔らかくする運動「パッパッパッパッパ………」と 30 秒間。きつい人は 10 秒でも良い。
- －早く「ウィウィウィウィウィ」を 30 秒間言う。
- －舌の動き。唇と歯茎の間に舌を入れて、左右に舌を回す。左 5 回、右 5 回。最後にあっかんべー、と舌を思い切り下に伸ばし、目は上を見る。今度は舌を上を上げる。次に舌を巻きながら、出した入り入れたりする。－「レロレロレロレロ……」「ケロケロケロケロ……」と言う。

#### 4. 声のトーン・テンポ

- －自分の声を録音して聞く。自分の声がどういう声で相手に心地よい声かを試してみる。
- －声のトーンは気分により変わるので、自分の声を楽しむのも方法のひとつ。

#### 5. 初対面の人同士のお話の仕方

- －当たり前前名称を分かりやすく説明をする。
- －講師から受講生への質問。「富士講とは？」「御師とは？」「御師は今でも須走にいるの？」「須走の町には御師の名残はありますか？」「砂走りとは何？」「どこにある？」「須走口・御殿場口とは何？」「御神体とは何？」「コノハナサクヤヒメとは何？」「宝永の噴火とはどういうこと？」「富士山とはどんな山？」「須走から登っていくうえで、おすすめのコースはある？」「ご来光が見たいがどこに行けばご来光が見える？」
- 知識は身に付けつつあるが、いざ言葉にすると出てこない。これはインプットとアウトプットの問題。新しい情報は脳に入れて 2 週間以内に 3 回アウトプットしないと覚えない。講座を聞いた時は「なるほど」と分かったつもりになる。しかし言葉にして人に伝えてみる、手紙や文章にする等の

動作をしないと次の情報が入ると消える。楽しんでアウトプットすることが大切。ポイントだけメモをする。落書きをするのもいい。落書きは脳がリラックスしてしおり、残りやすい。

ー例文「富士講とは。江戸時代に盛んとなった富士山を信仰する民間の宗教です。関東が中心で「講」を作り、講の代表者が毎年富士登山を行いました。」

→この例文を人に説明するつもりで声を出して話してみる。

①どこで切っていけばいいか考える。自分の中でどこをはっきり言えばいいのか分かってくる。

②強調する部分を考え、メリハリを作る。強調する部分は少しゆっくり言う。

③間を作るところを考える。

アウトプットされたことがインプットされる。そしてまたアウトプットする。

ーお隣同士で話をする。

※伝えたいことを一つだけピックアップする。いきなり話しても相手は聞く耳を持たないので、第一印象で聞いてくれるようなキャッチボールをしてから話す練習をする。

○コミュニケーションはきっかけ作りが一番大切。共通の心がつながるものが見つかると思えば勝手に話題が出てくる。相手とつながれば勝手に言葉は出てくることを知っていただきたい。

○話して、共感できることが楽しい。言葉に心を載せて相手に届けることは、どれだけ心地良い環境を作れるか。さりげない会話からだんだんと絆が生まれてくるというやり方が一番大事。

## 6. 質疑応答

Q. 学生に講義をすることがある。その際の注意と日ごろ気を付けることのアドバイスを頂戴したい

A. まずは目に好奇心や優しさを入れること。もっと目を優しく、ユーモアを持ち、1.3倍くらい大げさに伝える。大勢対自分の場合、声に自信を持つ。声が届かないと学生は特に聞いてくれない。

1.3倍の思いを強く乗せて、生徒たちの心の中に入り、キャッチボールをする。「うなづく」ことはとても大事。相手の話を引き出した時はオーバー位にうなづく。まず受け止めてあげる。

Q. 会話のコミュニケーションが大事だと思うが、富士山の紹介やガイド的に話すなど、こちらから一方的に話すときのポイントやコツがあればご教示いただきたい

A. 文章を短くすること。長い文章は入っていかず、相手も聞かない。間(ま)が大事。掛け合いをする。全部の文章を言うならテキストを持っていれば充分。相手の反応を見て興味を持つのか探る。大勢の時は、視点を撒きながら、興味が無さそうな人に目を向ける。キャッチボールを入れることが大事で聞く耳を持ってくれたら大事なことを伝える。空気を束ねることは感覚、場慣れ。独りよがりにならないこと。常に一歩引いて皆さんが気持ちよくなるための時間を作る。

Q. トーンを合わせるでは、赤ちゃんとトーンを合わせてあやすということを聞いたことがある。相手の年代によって声のトーンを変えるのは重要か？

A. 声は周波数。人の声も波動。波動は共鳴できた時、すごく気持ち良い。共鳴できなかった時はすごく気持ちが悪い。だから相手の声から出ている波動が細かいのか、目が粗いのかを察知し、合わせていると、共鳴し始める。これは振り子の原理と同じ。人間も付き合い方やしゃべり方も相手の波動にどこまで合わせてあげられるかによって、心地よいと感じてもらえるか決まる。今、ソーシャルディスタンス、距離感があるが、人間の見えない波動は1.5m位の所までは出ている。体は触れなくても、波動が合わないと近づいてきただけで嫌な気分になる。変な人が後ろから近づいてきた時にドキッと気配を感じる。これは相手の波動が自分の波動に触れた瞬間。ソーシャルディスタンスでも自分の出しているものは相手に伝わっていることを忘れないように。