

5. 地域健康支援ステーション「COC講演会・卒後フォローアップ研修会」 「声は生きるエネルギーを高めるカギになる」

講師 一般社団法人感動ヴォイス協会 代表理事 村松 由美子氏

平成27年2月28日(土) 13:00~15:00
於：松本大学 633教室

司会／今日は「地域健康支援ステーションCOC講演会・卒後フォローアップ研修会」に、ようこそおいでくださいました。

はじめに、地域健康支援ステーション廣田所長より講師の先生のご紹介をさせていただきます。廣田先生お願いいたします。

廣田／それでは、講師としてお迎えしました一般社団法人感動ヴォイス協会代表理事の村松由美子先生をご紹介します。

先生は京都生まれだそうです。京都で育ち、現在は東京にお住まいで、本日は東京からお越しくださいました。若い頃は内向的で少し悩んだこともあるというお話を、先ほども伺いましたが、そんなご自身の経験を克服され、大学時代にテレビのレポーターとなられ、大学卒業後は半導体メーカーに就職されて人事部・人材採用の担当として、入社面接や会社説明会を実施されたそうです。

続いて投資家対策の広報を経験され、全国縦断会社説明会の実施、PR誌の作成、アナリスト対応、外国人投資家ツアー対応、工場見学会などを実施されたと伺っております。その後、チーム目標を達成したのを機に、フリーアナウンサーに転職され、テレビ・ラジオのニュースキャスターをベースにレポーター、パーソナリティ、ナレーションなどでご活躍なさり、ラジオCMのナレーションではACC広告賞を2年連続で受賞されています。

また、企業研修講師として講師養成、プレゼンテーション、コミュニケーション、メンタルヘルス、モチベーションアップなどの研修を実施しておられ、年間登壇数はなんと約180日、総受講者数は3万5千人くらいに及ぶそうです。平均受講者満足度98%という高い評価を得ています。

2010年には仕事をしながら大学院に進学され、心理学専攻の健康心理学科で身体心理学を研究され、声とメンタルの関係において、世界で唯一の

実証研究を進められて、論文にまとめられたそうです。また、ヨーロッパのチェコスロバキアと日本の健康心理学会にて研究発表されておられ、専門健康心理士の資格を取得されています。

2014年8月より感動ヴォイスセミナー、感動プレゼンター養成講座を開講されているのですが、セミナーは毎回満席の状態、養成講座では40名の方が楽しく切磋琢磨していらっやると伺っています。

本日は大変短い時間ではございますが、先ほど先生から「声はエネルギーになるんだ、体の中のエンジンだと思っている」というお話を伺いました。先生から直接ご指導をいただくこの機会を大切にしたいと思っております。それでは先生、どうぞよろしくお願いたします。

村松／では改めまして、皆さま、こんにちは(こんにちは)。ありがとうございます。大きい声であいさついただきますとすごく嬉しいです。本日はこちらまで足を運んでいただきまして、ありがとうございます。3時までということで、皆さんの大事な時間をいただいで、『声は生きるエネルギーを高めるカギになる』ということをお話をさせていただきます。ちょっと短時間ではあるのですが、すでに皆様は今お持ちのとても素敵なお声をさらに素敵にしていた



だいて、今日お持ち帰りをいただきたいなと思っています。今日皆さんにもお声を少し出していただく機会を設けたいと思うので、一緒にやっていただければすごく嬉しいです。よろしくお願いします。村松と申します。

では、今私の紹介をいただいたのですが、皆さんと初めてお目にかかりますので少しばかり自分から自己紹介をしようかなと思っているのです。「昔、内向的で悩んでいました」「そうは見えません」って言われているのですがね、本当に相当悩んでいました。ちょっと父が厳しくてですね、「こうしろ、ああしろ」と。「分かりました」なんて。なかなか感情を外に出せないということで悩んでいたのですが、人間は変わるもんですね、こういうふうに変わりましてね、アナウンサーになったりとか、講師もしていますということですね。

この写真は今ご紹介にもいただいたのですが、自分の『感動ヴォイスセミナー』とか講座（アカデミー）というのを持っていますね、いろいろと声とか話し方というのを皆と一緒にね、勉強していますよ、学んでいますよというものなんですね。後は全国を回りまして各組織の従業員の方々向けの研修とかもやっているのです。内容はプレゼンテーション研修とかね、それから内部講師養成研修とか、何かしらのコミュニケーション、あとはメンタルヘルス、モチベーションアップなんてことをやっています。

仕事でですね、発声というのが一番のポイントなんですけれど、しっかりと「いきますよ、良いですか」というふうに声を出していますとね、元気になってくるんですよ、自分が。何か元気になってくる、これは一体何なのだろうと思って調べたくなっただけなんです。ということで3、4年前に卒業したんですが、大学院にいきまして声とメンタルの関係を研究して、実際に関係があることがわかりました。あとで少しだけご紹介しますが、声が変わるとメンタルアップします。ネガティブ要因が下がるということが分かったのです。心身が繋がっているということですね。

そういうことで、今日は声について少しばかり皆さんにも磨いていただいて、そしてもう一つコミュニケーションという内容にも触れていきたいなと思っています。コミュニケーションといいましてもいろいろな要素があるんですけど、今日やってみたいと思っているのは、アイデアを伝えるのに理解できて、そして受け止めやすい言葉を選んでいくと

いうことですね。同じことを言うのにもね、「それはちょっと受け入れられないわ」とかね、「ああ良いよ」って、割と「うん」と言ってしまうような伝え方というのがあると思うんですね。受け止めやすいような伝え方のコミュニケーションというのを少しやってみたいなと思っています。

ところで、皆さんいかがですか。私たちね、皆毎日声を出しています。自分の声、お好きですか。いろんな反応がありますよ。首、縦に高く振る方、横の方にいろいろ聞いているのかしら、「声好きよ」という方、「私、自分の声好きだよ」という方いらっしゃいますか？どうぞ照れずに、人がどうじゃなくて自分ですものね、ありがとうございます、4名くらいの方かしら。

ではね、真逆をやりましょうか。「何だか私、好きじゃないな」という方はどれくらいいらっしゃいますか？あら、急に増えましたね。どちらにも挙げていない方は、まあまあでしょうね。ポチポチという感じでしょうかね、そんな方もいらっしゃって。

これね、前にいろんなところでもお聞きしているのですけれど、やっぱりね、同じ傾向があります。大体80%くらいの方が「自分の声、何か嫌いよ」とおっしゃっている。「好きよ」という今日4人の方、大体5%くらいで、ほぼ同じくらいですね。後の方は「まあほどほど、まあ良いじゃないの」くらいの方ですね。

何で好きじゃないのでしょうか。これね、いくつか理由があると思うのですけれど、一番大きな理由は私はこれだと思っているのです。「声の出し方」、習ったことがある方いらっしゃいますか。オー、3人の方、勉強されたのです。すごいですね、ありがとうございます。3人の方が今手を挙げていただいた、ということはそれ以外の方は「習ったことがないわよ、そういえば、声の出し方」ということでしょうかね。習ったことがないから好きじゃないのではないかと私は思うのです。

わりと欧米は声の出し方をやっていたりしますものね。出し方って変わるのですよ。声が嘎れない出し方、響き渡る声の出し方などがあるのですけれど教育がない。なので私は、もともと教育があったら良いなと本当に思っているのですけどもね。習ったことがないんですね、何となく使い続けているので、そう言われると「そんな好きじゃないかな」という方が多いんじゃないかと思うのです。やれば必ずもっと光ります。皆さんはすでに良いものをお持ち

なのです。もっともっと光るんです。

ちょっといろんなデータを持ってきました。若者の意識に関する内閣府の調査、まず一つ目、「自分の考えをはっきりと相手に伝えることができますか」という質問に対して、「えー、できますよ」と答えるアメリカ・イギリス・フランスの若者はどれくらいか。80%以上が「おお、できるよ」と言うんですね。ドイツ・韓国になると70%以上が「おお、できるよ」と。じゃあ日本がどうでしょうか、日本の数字は48%です。なんか違うみたい、これちょっと見えてきますね。

次の質問です。「人前で話すことが嫌いですか」という問いかけに対して、「嫌いです」と答えるアメリカ15歳、5%が「嫌だよ」と言うんですね。じゃあ、日本の中学3年生はどうかな、70%、随分違いますね。じゃあ、もうちょっと若者だったらどうかな、小学校5年生、すでに50%以上が「嫌だ、嫌いだ」というふうに答えている現状が今ある。自分のことを人からどう見られますか、自分は自分だって肯定できますかって、自己肯定感というのがあるのね。このアンケートでは、「自分は人並みの能力がある」という「あるよ」と言ったアメリカ人の中高生は55.6%。日本はどうかな、「人並みの能力がある」は13%。人並み以上のすごい能力があると答えたかもしれませんもんね。

じゃあ、この質問「自分は駄目な人間だと思うか」、「思うんだよ」と言うアメリカ人の中高生は14.2%。日本人はどうかな、56%なんです。私は、すごく問題意識を持っているんですね。なんで、皆強みがある、良いもの持っているよ。なのに、「自分では駄目だ」というのが半数以上です。自分の想いとしては心理学をやりましたので、自分も内向的で悩んでいたのですよ、自信がなかったわけです。ここを変えたいのです。実はそのツールとして、声の一つのツールになる、人前で話せるかどうか、そして自己肯定感に実は繋がっていく、どうもデータによるとリンクしているということで、何とかここを私はね、変えていきたいと思っているんですね。私にとってのツールは、それは声だったり、話すという行為なんですね。

私の研究によりこれから少しレッスンをしますけれど、声を変えていくとメンタルアップします。例えば、活性度が上がります、安定感が増します、気持ちの安定、快適さがすごくアップします。それから覚醒します。後はネガティブ要因が軒並み下がって

いきます。1回のレッスンで一番下がるのが疲労感です。何回かやりますと、全体的に大きく下降していくものは、不安感が下がっていくことが分かっています。これはエビデンスで実証が出ているんですね。

何でそうなるのかということですが、いくつか理由があるのですけれど、例えば一つ取り出してみると、呼吸なんです。この辺りで良く知っている方が今日はいらっしゃるのではないかなと思うのですが、いっばいしっかりと声を出すためには呼吸が要です。深くしっかりと呼吸をしないと、良い発声というのはできないですね。声が出ると呼吸が深くなります。酸素の取り入れも増えますので、そうすると脳内の神経伝達物質の良いもの、心に安定感をもたらせてくれるとか、モチベーションを上げてくれるものが、活性化するという事は分かっているんですね。

話をしていない時の呼吸時の空気使用量は大体400ccくらいです。話をするとその3~5倍、呼吸が増えています。歌を歌ったら7~10倍。カラオケに行かれたことがあると思いますよ、歌うと何か元気になるですね、すっきりしたりしますね。あれは一つね、呼吸をいっばいしているから、何かこう活性化していったいきいきするわけですね。

今日のレッスンは、大体話す時のマックスの5倍、深い呼吸をしていきますので、やっぱり元気になる。それからここには書いていないですが、一つは振動というのがあるんですね。声は自分の肉体に振動を与えていますよ。今、私だけがしゃべっていますね、私は声を出しながら小運動をしています。内部が実際に今動いています。

これはお医者さんがカメラを体内に入れて見ていらっしゃるのですけれど、しっかりと声を出すと内臓の奥深くまで実際に振動していることが分かっています。人体の約70%が水、その水が微細に振動すると何が起こるか、活性化せざるを得ないわけです。ですので、呼吸の深さとそれから実は活性化、私はこれはエンジンだと思っているのですけれど、そういったことから心身が実は均衡になっているわけですね。カラオケ良いですよ、すごいですね。

シャラポワは「ウワー」と叫んでいますね、ものすごいんですね、美しいのに叫んでいますね。シャラポワの場合は対戦相手からクレームがくるくらい大声を出すんですけど。ものすごく綺麗な声らしいですよ。

室伏選手、「ウワー」ものすごい声ですね。どんな声なのか見ただけでも分かりますね。ものすごい

爆音くらいの声ですよ。



愛ちゃん、「イヤー」可愛いけど、やっぱり声出しますね。「イヤー、オー」と声を出しています。それからチームスポーツも声を出しますね、「エイ、エイ、オー」とか言ってね、声出して「ワー」とか言ってグラウンドを走っていきます。

これ、なぜ声を出すのかご存知ですか。勿論自然に出るということもあると思うのですが、プロスポーツ選手になりますと、実は意図的に大きな声を出しています。なぜか、声を出すことで脳のリミッターを外すことができる。思考がつくっている限界を突破する力があります、声には。

例えば、プロスポーツ選手を例にとると、ものすごい練習を重ねてきました。苦しかった、しんどいくらい毎日練習しました。本番でその力を思い切り出したいけれど、人間ですから緊張しますでしょう。勲章がかかっていると思うと、ものすごいプレッシャーがかかっていますよ。そうすると緊張によって肉体筋肉が固まっちゃう、どうしようという不安がよぎると、本来のパワーを出すことができないんですよ。それを全部取り去ってくれるのが実は声なんです。そこで「ヨーシ」とか言って、「ワーッ」といって前を全部吹き飛ばして自分の持っている力を出していく、そのために声を彼らは使っている、本当に声はパワーなんですね。

後ね、声をレッスンしますと印象が変わってきます。例えば、「何か暗い人ね」が、「何か明るい人ね」というふうな印象が変わったりね、「自信なさげな感じだわ」という人が「おい、何か自信がある人なんですね」というふうな印象が変わってきます。人柄の印象が、一言でいうと好印象が変わっていくんですね。そうするとコミュニケーションに自信が持てるようになります。今の私を見ていただくと、昔は内向的でコミュニケーションが取れなかったんですよ。印象が変わると向こうから話をかけてく

ださったりとかね、良い感じで対応してもらえると嬉しい。段々自信が生まれてくるという良い効果もあるのが声という印象かなと思いますね。

YouTubeですが、声のレッスンのビフォー・アフターというのがあります（動画視聴中）。お分かりいただけましたでしょうか、呼吸の使い方が一番変わったのです。滑らかになりましたね。ジェスチャーがあるとより分かりやすかったりするんですね。このようにやれば必ず変わるといことなんです。今日、声を少しでも変えていただこうかなと思っているんですね。

では、ビフォー・アフター的に、ちょっとペアを選んでいただいてよろしいですか。この文章を読み合っていたきたい。先攻後攻を決めていただいて、先攻の方はこれを読んでいただく、もう一方の方は聞いていただく。「こんな声だわ」とか「こういうふうな読み方だな、この人は」とか、読めましたらね、感想をちょっと一言ね、例えば「優しい声ですね」とか「元気な声をされていますね」とか、ちょっと一言言っていただいて、それが終わりましたら役割交代。

後攻の方が読んでいただいて、先にお話しくださった方が聞いてくださって、「何か間合いが良いですね」とかね、ちょっとフィードバックで感想を言い合っていたきたいと思うんです。やる前の声はどんな声をされているかな、相手の方の声をちょっとだけ覚えておいていただきたいと思うんですね。

では、ペアはいらっしゃいますか。勿論3人でもよろしいですよ。良いですか、皆さん一期一会ですから仲良くしましょう。

（聴講者：実習中）

良い感じの声が聞こえてきますね。

ではね、ペア相手の方の声を少し覚えておいていただいて、レッスンした後も同じ文章を読み合っていたいと思っています。では今日は、いくつかレッスンの方法があるのですけれど、力強い安定した声を出すパワーエクササイズというのをやってみたいと思います。喉を開けて、はい呼吸をしましょう。お腹から声を出してね。そして、声を相手に届けますよ。基本的には相手に伝えるために私達は声を出します。相手に声を飛ばすということをやってみま

しょう。

どうぞ喉を開けてみてください。一生懸命いろいろしてくださっているんですけど、喉って開きますか。何となくよく「喉開けてね」、「喉閉めちゃダメよ」と聞きますね。あっそうかと納得したように思うのですが、「どうやって開けるの、どうやって閉めるの」というのが事実ですね。

声帯というのがあります。「せいたい」ってこう書きますよ。喉には声帯というものがあまして、声が出る弁みたいなものがあるんですよ。この声帯は「不随意筋」といまして「随意」ではない。というのは自分の意図や意識で開いたり、閉じたり、緩めたり、固めたりできない薄い筋肉、膜です。ですから「喉開いて」と言ってもできないの、意識がないと動かないんですよ、声帯ってね。

声帯の図を描きましょうか。これが喉、声帯、Vの字、薄い筋膜、薄い筋肉でできています。肺から空気を押し上げていって、声帯を抜けたところで原音といわれる音が生れます。口で言葉をつくっているんですね。この原音が生れる時に声帯はものすごい活動をしています。開いたり閉じたり、ものすごい回数で活動していますよ。

たまに歌手の方などで、「声帯に何かできたよ」という方がいらっしゃいます。タコのようなものを取ろうと手術なんかで取られたり、けれども中には「また同じところにタコができちゃったよ」という方もいらっしゃるのですね。なぜか。私はね、ちょっと中指の横のところにペンタコがあります。何故ここにあるかという、いつもそこにペンをあてて書いているからペンタコがそこにできる。あらやだ、タコを取ろうとしますね、でも同じところにペンをあててまた書いていると、同じところにタコができますね。同じようなことで、喉の声帯のぶつかりが激しいということなのです。

全体的に声帯を固く使っていますと、こういうことが起こってきます。タコができる前でもなくても、イメージしていただけるとお分かりになれると思うんですよ。講師業をされている方から「一番苦労なのはね、喋っていると声がかれるんだね」と聞きましたが、声はかれないですね、使い方なのです。長く使っているとかれちゃうのです、使い方が激しいからですね。声帯は緩めて、緩めて使っていると長持ちしますよ。

ではね、皆さんの声帯はどんな状態でしょうかね、見てみましょうか。皆さん、お口を縦に、お近くの方と顔を見合わせていただいて、覗きこんでください。

恥ずかしいかもしれない、ちょっとだけ見てもらっても良いですか。

(聴講者：実証中)

頑張っていたいてありがとうございます。声帯見えるのかな、覗きこんでくださっていますね。そうなんです、思われている通り声帯自体は見えない。けれど今私が拝見していると、皆さんの声帯の状態が分かりました。何でわかるのか。実は舌、ペロの状態で声帯の状態が分かります。舌と声帯は地続き、ということは舌に力みを入れた状態だと声帯は固くなるんです。

今拝見したところ、こういう方が多かったです。横顔で描いてみると、歯がありまして極端に描きますとこういう状態です。舌の付け根のことを「舌口」といいます。舌口が固まって、力みです、頑張っていますよ。もう一つ舌自体に力が入っていると声帯が固まっています。こういう状態で喋り続けると声帯自体は疲労してきますよ、傷んじゃう。リラックスをしている舌、快舌は声を長持ちさせるコツなのです。ちょっと描きますね、「脱力」というのがキーワードなのですね。脱力、下の歯の内側にポーッと浮かんでいくくらい、鏡があった方が分かりやすく見ていただくと良いかなと思います。

ただ、日常生活の中であんまり意図せずとも、喉を緩めている瞬間っていくつかあるんです。代表的なもの、あくびをしている時、喉を緩めて使いますね、声は響くんですよ。あくびしてみましょうか。

(聴講者：実習中)

次はね、ビックリした時、喉を緩めています。ビックリしてみましょうか。何もなしにするのは大変かもしれないけど。

(聴講者：実習中)

「ありがとうございます。体って本当に上手くできているのです。ビックリした時は息を吸うようにできていますよ。大きくビックリした時ほどいっぱい吸っていますよ。これは緊急事態ですので吸わせているんです。吸った後に吐いていますよいっぱい吐いていますね。これは落ち着かせるために、心肺はいっぱい吐いてくれているのですね。ビックリする時、吸う必要があるから喉をパーンと開けます。「はぁ」と吐けないと吸いませぬね。これをね、声出しに使っていきたいんです。

口を開けて吸っている時は開いているのですけれども、「はーあ」と止めた時にここはまたキューっと締まります。この状態で声を出してみましょう。吸って、そのまま流し出していくイメージです。そのまま、息をしたままお口だけ、きゅっと開けていきましようか。

(聴講者：実習中)

そう、口を開けた時、私達は吸っています。閉じた時は、吐いていますね。

では、今度は口は普通にしたまま、息も普通にしたまま、大きい目で大きく息をしましょうか。

(聴講者：実習中)

目を大きくした時に息はなくなっていますか、吐いていますか。吸っていますね、ゆっくり吸っている、そして元に戻すと吐いている。そういうふうなつくりです。これは何かというと、眼輪筋と横隔膜というのがお腹にあります。ここが繋がっているのです。顔を動かすと横隔膜が下がります。横隔膜の真上には肺がありますね、横隔膜が下がると肺は膨らまざるを得ない、膨らむためには空気が必要です。だから吸うという仕組み。顔を元に戻すと横隔膜が上がります。上がると肺は小さくなるには中の空気を出さないといけません。

何が言えるかということ、表情が豊かな人の方が呼吸は深い、表情が豊かな人の方が実は声が出やすい。表情が豊かな人の方が元気というような、実は私達の人体の仕組みがあるのです。あるものは大いに使っていかなければ損だぞ、という仕組みがあるわけですね。なので、呼吸の時に、「ああ」とこうしていらっしゃった方がいらっしゃってね、大正解だと思いつつ見ているのです。

ちょっと恥ずかしいけれど、顔も使っていきますか。では、ご起立いただいてよろしいですか。全身で息を吐きますよ。

(聴講者：実習中)

今度は、お腹を使っていきます。腹式発声は使い慣れているわという方は、もうそれでOKです。実はいろんな腹式発声や呼吸があるんですね。ちょっとだけ応用バージョンを試してみようかなと思っているんですね。通常の腹式呼吸は吸った時に、特に下腹が膨らんでいく、吐いた時に下腹がへこんでいきます。

(聴講者：実習中)

では今度は、「はあー」と伸ばしていきます。まずやりますね。

(聴講者：実習中)



それでは今度は、距離感というのをつくっていきたいと思うんですね。真ん中からこちら側の方は、壁の方へちょっと行っていただいて、後ろの壁と向き合ってください。声は人・相手に届けるもの、「私、声が小さいんです」というお悩みも良くなるのですけれど、声は大きくなります。呼吸の量なんですね。ちょっとやりましょうか。

(聴講者：実習中)

すごく伸びてきましたね、皆同じ、素晴らしいですね。では、ちょっとお席に戻っていただいてよろしいでしょうか。

では、先ほど読んでいただいた文章がありました。同じ方と、もう一度読み合うことをやってみましょうか、「声、変わったかな」って。では、お願いします。

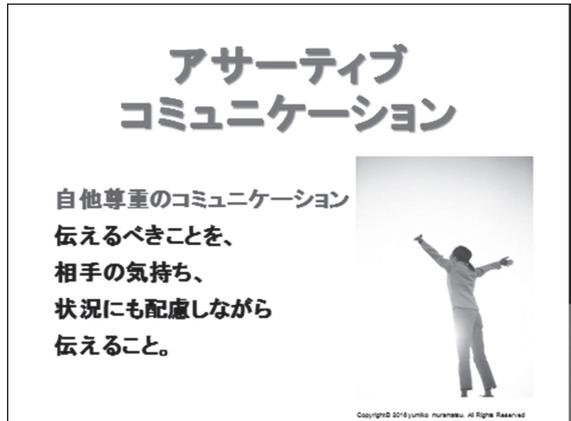
(聴講者：実習中)

変わりましたでしょうかね、変わった方、ちょっとお願いします。

聴講者／ヒラタと申します。「自分自身が変われば、お客様への印象も変わります。ひとりの小さな変化も、100人集まればおおきなチカラになります。そんなことを肌で実感できる内容を考えています。ぜひ、楽しみにしてください。」余裕ですね。(拍手)

村松／何か変わったね、ありがとうございます、澄んだ良い声をされていますね。こういうことで滑舌練習をやらなくても滑舌が良くなります、今良くなっ

ていますよ。表現の練習をしなくても、表現力がつくんです。呼吸に余裕ができる、余裕が表現し終わると行動させる、意図しなくてもそうなります。ですので、滑舌、表現だけでなく、ちゃんと声が出たら両方全部かなっちゃうということですね。



ではね、今ちょっと素敵なお声を、もっともっと素敵なお声の良いところを磨きましたよ。それではそれを使ってちょっとだけ、今日はプラスでコミュニケーションをやっておきたいんですね。「アサーティブ」と良く言われるようになりました。これは何かと言いますと、自他尊重コミュニケーションのことを「アサーティブ」というんですね。「私、自分のことも尊重します。そしてあなたのことも尊重します」と尊重し合ってコミュニケーションするのは、アサーティブコミュニケーション。言うべきことを相手の気持ち、状況にも配慮しながらしていくことを、アサーティブというんですね。

例えばね、こういうケースが多いと思うんです。「これは言った方が良く。言わなきゃいけないと思うんだけど、言いにくいな」、良くありますね。言いにくいから、だから言わないでいると、問題は解決しないかもしれませんね。前に進んでいけないかもしれない。かといって、感情的になってしまって「やめてくださいよ」とやってしまうと、これまた人間関係が壊れてしまうわけですね。どちらでもない自他尊重のコミュニケーション、言わなきゃいけないことがあるよ、でもあなたにも気持ちとか状況があるだろう、それを配慮して伝えるよということがアサーティブということですね。

**自分のコミュニケーションパターンを
チェックしてみよう**
空欄に「○」印を記入して、それぞれの数を数えましょう

質問内容	a	b	c
1 怒り、苛立ち、失望といった感情を抱いた時もそれを口に出して、素直に伝えることができる			
2 相手の言葉よりも、自分の言葉の方が強い			
3 話し合いでも、最終決断は自分がする			
4 人に言われるのを、素直に受け止めることができる			
5 自分の言うべきこと、やむを得ない場合は、はっきりと伝えることができる			
6 人の話をよく聞く姿勢が、相手から伝わる			
7 失敬な言動は、素直に謝罪することができる			
8 素直に謝罪した時、相手から謝罪を受けることができる			
9 素直に謝罪、自分の言葉が伝わるように、相手の言葉に耳を傾ける			
10 仕事や、家庭のことが伝わる			
11 職場で上手に伝えることができる			
12 人の話をよく聞き、相手の話をよく理解する			
13 自分の言うべきこと、やむを得ない場合は、はっきりと伝えることができる			
14 職場で素直に謝罪、素直に謝罪した時、相手から謝罪を受けることができる			
15 素直に謝罪することができる			
合計			

(出典:『言いたいことが言えない人』の発案の案より 著者 角 清文堂出版 2007年) Copyright 2014 Juniko Nuremaki. All Rights Reserved.

皆さんのお手元のシートに、ちょっとチェックするところがあるんです。これを1分くらいで、サッササとチェックしていただきたいと思うんですね。空欄に○をしてください。例えば、1番目であれば、「怒り、苛立ち、失望といった感情を抱いた時もそれを口に出して、素直に伝えることができる」、「私できる」という方は、×がついていないところ、一番であればcに○を付ける。「私できない」という方は、○は何も書かない、それで2番目に移っていただく。15番まで該当するところに○を付けていただいでよろしいでしょうか。直感でね、直感で。今日は軽くやっておきたいなと思います。

(聴講者:チェック中)



15番までできましたら、aの数の合計、bの数の合計、cの数の合計の数字を書いていただきたいと思ひます。0のところがあっても良いですよ。直感でね。○がつかないところもありますね。11番の職場はご家庭とか地域とかに置き換えてお考えいただければと思いますね。

できましたら、数字でaは何点とか、bは3点、cは0点とか書いていただければと思いますね。

大体できましたか。数字が出ましたら、a、b、cのどの数字が一番大きいかな、ちょっと見ていただきますと、これは皆さん自身のコミュニケーションパターンが見えてくるかなと思います。a、b、cのうち、どれが一番多いですか。例えば、aが多い方は“のび太くん”タイプです。bが多い方は“ジャイアン”タイプ、cの多い方は“しずかちゃん”タイプ。「え、それぞれ何なのよ」ということですが、コミュニケーションパターンは3種類あるといわれます。のび太くんは、主張的なパターンかもしれない。ジャイアンは、攻撃的かもしれない。しずかちゃんは、アサーティブかもしれない。

えー、具体的にどんなコミュニケーションなのということなんですけどね、例えば、友達と遊ぶ約束をして待っていたのですが、友達が現れず連絡もくれませんでした。次の日にまたその友達から遊ぼうと誘われた時に、のび太くんは、こんな対応かなと思うのです。友達「ねえねえ、今日の放課後遊ばない」、のび太「うん、うん」、「やめるの」、「うん、うん、ちょっと」というのがのび太くんのコミュニケーションかな。

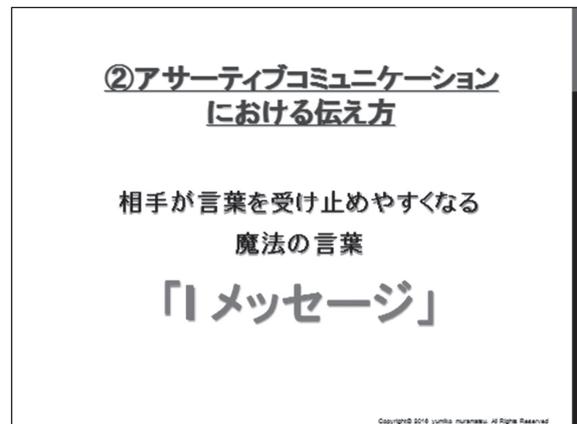
ジャイアンはどうかな、「ねえ、今日の放課後遊ばない」、「駄目に決まってるだろう、何を調子の良いこと言っているんだよ、何で昨日来なかったんだよ、お前とは遊んでやらないからな」、ジャイアンばいね。

しずかちゃんは、「ねえ、今日の放課後遊ばない」、「それより昨日どうして来なかったの」とちょっと聞いている。「ごめんね、急におつかい頼まれたんだ」、「ふーん、電話してくれれば良かったのに。今日は、お母さんとお出かけするから遊べないの、また遊ぼうね。“遊んでやらないからな”とは言っていないですよ。また遊べる時に遊ぼうね、今日はちゃんと理由があるんだよって、理由があるから、そうかお母さんと約束か、と相手は納得いきますね。こういうのが、しずかちゃんのアサーティブかなということですね。

このアサーティブコミュニケーションの使い方、いろいろなノウハウがあるのでですけど、一番大事なのは実はI(アイ)メッセージです。相手が言葉を受けとめやすくなる魔法の言葉です。Iメッセージの主語がI、私で始めるのが鍵なんです。IメッセージとYOUメッセージと2つあるんです。主語がどちらか、YOUメッセージは「あなたは、何々なにだ」という伝え方、Iメッセージは「私は、何々だと思っ

だ。私は、こう考えるんだよ」という伝え方なんです。日本語は主語を抜いて話をすることが多いのですが、主語は隠れています。私達は、IなのかYOUなのか、言葉にしなくても感じ取り合っています。結論を先に言いますと、YOUよりもIを使う、Iを使うということが大きなポイントです。

事実に対して評価する、非難する、「あなたは、足りないんだ」。非難するんじゃなくて自分の気持ち、考えを伝えるのがIの精神。具体的にどういのがYOUで、どういのがIなのかということですがね。次のページにいても大丈夫ですか。



事例①、授業の実習に来るのが遅い、クラスの仲間に対して“早く来てほしい”という時に、どういふふうに言うかな。YOUメッセージ、相手を主語にするとこんなイメージかな、答えは一つじゃないですね。「来るのが遅いな!! あなたは遅い、クラスのみんながあなたに対して迷惑しているんだ」、言われた側はどう受け取るかなということですね。

「えー、何か責められている、もう来たくないよ」というような気持ちになるのかなと思うんですね。あるいは人によってカチンとなる、「何なんだよ」というようになるかもしれないですね。遅いぞって責めていますものね。何だかちょっと怖いということになりますよね。

これをIメッセージでするとどうなるかな。例えば「先週は5分前に来てくれたから、余裕を持ってスタートできて、私は実習にも集中できたよ。ぜひ、次回からも5分前に来てもらえるとすごく私はありがたいよ! クラスの皆も喜ぶと私は思うよ」、下は全部Iなんです。ほほ、伝えていることは同じなんですけれど、Iの方が受け止めやすいですね。「ああ、ごめん、そうだった。5分前か、分かった。気をつける」というように、コミュニケーションになる。

事例②、ピアノの練習をなかなかしようとしないう娘に対して“早く練習してほしい時”ね、YOUメッセージを使うとこんな感じかな。「なんでピアノの練習しないの!! あなたはしないの!! ほんとうに何をしても続かない子なんだから、あなたは」、完全に責められていますね、完全に怒られている状態です。もうピアノなんかやめたい」となってしまう。

そうじゃなくて、Iメッセージで伝えようかな。例えば「お母さんは、あなたには音楽の才能があると私は思っているんだよ。今からがんばって練習すると、きっとピアニストになれると私は思うよ。ピアニストになれると楽しいよ。だから毎日30分でもいいから、練習してごうね。大きな舞台上で演奏するあなたを想像すると、なんだか私、ワクワクしてくるわ」、「お母さんワクワクする」のにハートマークをつけて、練習しようかな。“30分でいい”というふうに、わりと行動が生まれやすいのはIメッセージだからですね。相手に動いてもらおうと思うと、責めるよりも受け止めやすい言葉を使っていくのが鍵かなと思うんです。

では、練習問題。皆さんの資料に今の事例が載っていますので参考にさせていただいて、資料の提出が遅い人に対して“早く資料を提出してほしい”という時に、YOUメッセージで伝えると、こんな感じだと思うんです。「提出が遅すぎます、あなた!! ほんとうにルーズで困るわ、あなた」、やっぱり責めているんです。そうすると「もういやだ、この人」と思われてしまう。

じゃあ、Iメッセージでいうと、どんなセリフが考えられるかなというのを、前の事例が手元資料にありますので参考にさせていただいて、書いてみていただきたいと思うのです。唯一の正解はないですね、人の数だけIメッセージは存在します。いろんな伝え方が存在します。3分くらい考えてみますか、いろいろなものがあると思いますよ。

(聴講者：実習中)

主語は私、「私はこう思うよ」、「私はこう考えているんだ」、「私はこうお願いしたいんだ」。

「あなたは遅い」、「あなたは駄目だ」、「あなたはなっていない」、「あなたはルーズだ」ではないですね。

何となく出来上がってきたでしょうかね。これはコツがありますので、すぐに使えるようになりますよ。人の数だけIメッセージがあります。私も自分で問

題を考えて、自分で回答を考えているわけですが、ちなみにこんな感じのIメッセージかなと思います。「前は3日前に提出して下さったので、すごく助かりました。私助かったよ、前はさ。次に作業をする人も余裕があって嬉しいと喜んでいました。ぜひ次回からも3日前くらいに提出いただけると、私すごくありがたいです。よろしくお願いします」とかいうふうに、これもIメッセージですね。これが唯一の回答ということではなくて、いろいろなメッセージが考えられるわけですね。

ちょっとプラスアルファですけど、指摘しなきゃいけないネガティブなことを言う時、Iメッセージでなければいけませんね。ポジティブなことを伝える時も、Iメッセージは効きますね。良い感じで相手のために言うとスーッと落ちていきますよ。

有名になったIメッセージがありましてね、ご紹介します。もう今からですと、昔になるのかしら、小泉さんが総理大臣だった時に、当時、お相撲の世界で貴乃花が大人気だったのですね、貴乃花は大スターでした。ある時貴乃花が怪我をしていたんですけど、怪我を押して出場して優勝したんですよ。お相撲の世界では優勝者には土俵上で、その時の総理大臣が出て、優勝カップを手で渡すセレモニーがあるんですね。あの時に小泉さんがおっしゃった言葉が有名になりました。思い出した方がいらっやいますね、どなたか教えてください、何という言葉だった。

(「すごく感動した」と言ったと記憶しています。)

ありがとうございます、正解です。「感動した」とおっしゃってね、次の日の新聞もテレビのニュースも「感動した、感動した、感動した」感動した旋風が巻き起こりましたね。ですが実は、あの時小泉さんがおっしゃったのは「感動した」だけではなくて、その前にもう一つ言葉“ワンワード”があったのです。覚えている方いらっやいますか。

(思い出しました、先生。「怪我に耐えて良く頑張った」と言ったと思います。)

ありがとうございます、そうなのです、おっしゃる通り。「怪我に耐えて良く頑張った、感動した」というセリフだったんです。でも、多くの人は前の文章を覚えていないんですね、「感動した」というのは覚えている。ですからニュースも全部、「感動した」だけですね。それは何かと言うと、「怪我をして良く頑張った、あなたは」というメッセージです。「感動した」というのは強烈なIなんです。どれだけ人の印

象に残ったかというIのメッセージですね。今はそうでもなくなってきたんですけど、当時小泉さんだけがコミュニケーションやスピーチなどを随分勉強されていたと、私がちょっと小耳に挟んでいたんですけどもね。「感動した」とおっしゃった瞬間に、仲間からも感動して「オー」って言って感動していた映像をまだ覚えています。あれはやっぱり就任して、勉強に行かれたのかなと思ったんですよ、強烈な言葉ですね。それくらい実は残りやすい、奥深くに入っていくのがIメッセージです。

ですので、指摘する時にはもちろんIの方が受け止めやすいですし、一方でプラスの要素、褒めたいという時にもIで言うのがすごく良い。ああいう場面ではYOUで言う方がほとんどなんですよ、Iでおっしゃる方は少ないです。さすがだなと思ったんですけどもね、これはちょっと重いポイントだと思いますね。

では、「皆、しずかちゃんになろうよ」ということで、さっきのペアで、ご自身が書いたものでも私が書いたものでも良いので、読んで伝えていただけますか。声のトーンを工夫して、怒っている場合ではないですよ。表情も工夫して、伝え合うというのを最後のペアマッチですので、ちょっとやってみていただきたいなと思っています。それではよろしくお願いします。

(聴講者：実習中)

表情も優しくね、声も優しくね。

ペアの方は怖くなかったですか、大丈夫？ 責められませんでしたか、大丈夫かしら。

お互いに良いですね、良いですねと聞こえたんですけど、ちょっとご自身の話をしてください。

(聴講者：「〇〇の資料できている？ 何日までに提出してもらえると助かるんだけど、できるかな。」)

優しいわ。(拍手)

もう一つ。

(聴講者：「前は期日通りに出してくれたから助かりました。ぜひ次回は期日通りに出してもらえると、みんな一斉に作業ができるので良いと思いますよ。」)

理由があるのですね、納得です。理由が添えられると納得するのが人間。(拍手)

ありがとうございます、受け取りやすい表現です

ね。そういうことで、皆さんは“しずかちゃん”になりましたでしょうかね。

このデータを最後にご紹介したいなと思います。

仕事のストレスの41.3%は人間関係、コミュニケーション問題、これは厚生労働省が取っている調査結果でコミュニケーションという理由がトップです。2番目が仕事の質、3番目が仕事の量、厚生労働省は5年ごとにこの調査をしています。ここに載せたものの前、そしてその前もトップは人間関係です。コミュニケーション、難しいね、いつの時代も多いみたい。

片や、下のこの数字はね、仕事は“何とか”の85%は人間関係になります、すごく大きいですね。何という言葉が入るか、ポジティブな言葉が実は入ります。イメージできますでしょうかね、いろんな声が聞こえてくるぞ。“やり甲斐”、“達成感”、良い言葉だな。“成功”、“心情”良いな、そうですね、心情も変わってくる。今ありましたね。

でも、全て個人差があるんじゃないかと思うのですね。例えば、受け止めやすかったら、「良いよ」ってすぐ言ってもらえたとすんなり済みますものね。あるいは学校、職場、様々な場でもそうかと思うのですね、コミュニケーションが良いとどこの職場であっても職場に行くのが楽しくないでしょうかね、「よっしゃ、今日も頑張ろうか」で終われる。逆だったらどうかな、「今日か…」足取り重いよ。そうするとモチベーションが違う、モチベーションが違うとやっぱり周りの成果も違ってくるんじゃないかと思うのですね。

ですので、どうもね、上が多いみたいなんですけども、ストレスでね。ただただ、ちょっと今日は“しずかちゃん”になっていただきましたので、声を一生懸命出していただきましたので、ぜひそれを使っていたら、そして地域の様々なところでコミュニケーションの活性化をしていただければなと思っています。

「ぜひ、声を出して皆元気で繋がり合おうね」ということで、今日は少しだけやったので、もし心配などある方いらっしゃったら、『感動ヴォイス』で検索いただくと、ブログとかホームページが出てきますので、そこでいろいろ情報を載せています。ちらっと見ていただいて、コミュニケーション効果や、他のこういった効果とかいうのを見ていただければなと思います。ニュースレターもありますので、もし読んでみたい方は読んでいただきたいということで

すね。それでは今日はこのあたりで私は失礼しまして、質疑応答をこのままいきましょうか。一旦、ありがとうございました。(拍手)

司会／村松先生ありがとうございました。次に質疑応答の時間を取っていただきましたので、大変良い機会でもあります。ちょっと声の成果も出したいという方もいらっしゃるかもしれないので、ご質問等ありましたら挙手をいただいて、時間がある限り受けたいと思いますが、いかがでしょうか。

聴講者A／フジオカと申します。どうもありがとうございました。

このコミュニケーションは、相手とコミュニケーションを取りたい人、取らなければならない時、取りたい時のプラスのアーサションだと思うのですが、この場に相応しくないかもしれないのですが、逆にコミュニケーションを取りたくない、自分に迷惑な人とか、避けたいという人が、永遠に自分としては関わりたくないけど寄ってくるようなストーカーみたいな人に、バシッと「関わらないでください」というコミュニケーションというのは無いんですか。何でも受け入れれば良いというわけではないと思うんですけど、ちょっとマイナスで申し訳ないんですけど、挑発してくる人とか、すごく干渉してくる人に、もうやめて欲しいと、私は自分ではサインを送っているんですけども、なかなかそういうことがない時に、バシッとそれをやめるような一言ですね、Iメッセージってあるのかな、マイナスのIメッセージってあるのかなとちょっと疑問に思いました。

村松／ここを欠かさないとと思うのですが、理由は添えていらっしゃるでしょうか。なぜNOなのか。納得というところを理解できないと人間は理解できないのですね。それがないと、例えば「やめてください」と言われていても、もしかしたらそうでもないのかなと思っていらっしゃるかもしれませんね。コミュニケーションは言語だけで私達はやっているわけではなくて、今日やりました声のトーンでもコミュニケーションを取っていますね。ちょっと時間の関係で、少し今日は省きましたが、コミュニケーションって、3つの問題と私達は触れ合っています。1つは言語情報、話す内容そのものでコミュニケーションを取っている。視覚情報、ビジュアルでもコミュニケーションを取り合っています。表情というのは実はコミュニケーションツールなんですね。意識して

もしていなくても、表情で私達はコミュニケーションを取り合っています。だからこそ相手の方の表情を見たらその方の今の心境とか状況を察することができます。

耳に聞こえないコミュニケーションがまれに存在します。表情や視線、姿勢、仕草など全部コミュニケーションですね。

今さっき言いましたけれども、「コミュニケーションが大事ですよ」と言った言語をどういうパワーで言うのか、「コミュニケーションって大事なんですよ」、怒られている。「コミュニケーションって大事ですよ」、このハートという感じで、怒られていると感じないと思うのですね。この辺りのあんばいで、ちょっと良く分からないのですが、言語を「やめて」と徹底しても、こちらの2つ、表情と声、そのあたりはどうかということも、もしかしたらあるかもしれないですね。このあたりのバランスで使っていく、他にも様々あると思うのですが、多少強い言語であっても、やわらかな表情とか声で伝えていると受け取りやすくなったりしますし、このあたりのバランスというものも小さいかもしれませんが、一つあるかなと思いました。

後は、日本人って、察する文化ですので、言語が苦手なんですよ。気付いてほしいと思合っているけれど、以心伝心で。昔以上に今は怒りづらくなっています。というのは対面のコミュニケーションが減ってきているからです。私は企業のCOCの研修をするんですけど、そこで今の新人は一を言っただけで十が分からないのでなくて、一を言っただけで十が分からないのだよね、足すということができない。でも、対面コミュニケーションをやっていますでしょ、SNS、Webの世界、文字情報、言語のやり取りがほとんどになってきているんですよ。ですから表情を見て本心がどうかとか、声のトーンを聞いて、本当は寂しいのではないかなとかいうふうな練習ができない、その場が減っているのです。ビシビシと昔以上に怒りにくいので、今はゲームか何かしないと理解し合うことが難しくなっています。ですからNOはNOでおっしゃった方が良くも人にもよるし、場にもよるんですけどね。

責めるよりも、「私はこう考えるからぜひ止めていただきたいと思っています。こういう理由があるので、非常に困っています、私は。あなたはひどい状況です。私はすごく困っています。眠れないことがあります、私は。」ちょっと考えていただければと思いますね。

聴講者B／ヨコヤマと申します。今日はありがとうございます。

人前で話す時のポイントを教えていただきたいです。人前で話すことが多いのですが、いくら話す前に深呼吸をして準備を整えても、実際に前に立ってしまうと呼吸が浅くなり、噛みやすくなったりします。皆の前に立つ前はいくらでも深呼吸したりできるのですが、実際に立ってしまった時に、きちんと話せるポイントといえますか、気分を落ち着かせたりとか、しっかり話せるようになるにはどうしたらよろしいのですか。

村松／なぜ、緊張するのでしょうか、私達は。なぜ、なぜでしょうか。それはね、意識がここにあるからです、「どう思われるか私が」、そこに意識が向いている。良く思われたいのが人情です。だから構える、筋肉が硬直します。ミスしちゃいけない、できないことを見せてはいけない、固まるから呼吸が浅くなる、浅くなると変わります、負の循環です。ですので、良く思われる、見られると思うと良く見せたいのが人情なんです。見られていると思うと評価がくっついてきます、人間って。評価されるわけですから良い評価を受けたいのが本能ですね。

でも、何を伝えたいのか、相手の方にこれを伝えたいという意識で、100%いられると緊張しない。良い緊張が必要ですよ。ですので、意識の切り替えをしたら緊張感は無くなるんですよ。でも、良い格好したいのは人間なんです。自分はどう変わるか、伝えたいという側に声が集められるかどうかですね。ですから、噛んだって良いんです、ちょっとくらい早口になっても構わないです。伝わるということが大事だから、そこに一生懸命になれるかどうかというところが、大きな分かれ道になるのかなと思いますね。

聴講者C／イシザワと申します。今日はありがとうございました。

先ほど声のトーンというご説明があったんですけど、それに加えて、音階、音の高さというのを、先生が意識されていることがあれば、教えていただければと思います。というのは、以前「“ラ”の音で喋ると良い」と言われたのですが、私にとって“ラ”の音はちょっと高いのです。本当かなと実は思っていたので、村松先生が何か心がけている、気を付けていることがあれば、教えていただければと思います。

村松／教科書的なことを言うと、特に電話の対応でね、電話って見えませんので、笑顔であっても音声しか聞こえないので、表現って、会っている時以上にちょっと大きめに声のトーンを上げた方が分かりやすいんですけど、第一声はね、教科書的には、ドレミファソラシの“シ”の音で出ると良いよというのです。 “ラ”の音で出ると明るくさわやかに聞こえますよという感じです。例えば、「はい、村松でございます」、「はい、村松でございます」。でも私はね、声の高さをあまり気にしていないのです。高さではなくて響きなんです。

これも良くいただくお悩みで「声が低いんです」、女性からも男性からも悩みをいただく“声が低くて聞こえにくい”と思うのですが、良い声じゃないですか、声の高さって個性なんですよ。もう素敵なんです、それはそれで、体格とかにもよりますからね。無理をすると緊張しますから喉は閉まるんですね。高さよりも響きなんです。

響かせられるだろうか、「響かない」、今響いたか、ちょっと苦しい声なんですよ。喉をちゃんと開けること、お腹を使うこと、そうすると響く明るい声が出ます。表情と声は繋がっていますので、笑顔だと笑顔な声、筋肉の使い方が変わりますので、個人的には高さのコントロールってしんどいもんですよ、地声があるから。それよりも響く声をつくっておくこととか、表情を気にする方が良いじゃないかと思えますね。



司会／どうもありがとうございました。他にもあるかと思いますが、時間になってしまいました。今日、教えていただいたことを参考にいただければ良いのかなと思います。

それでは廣田所長より終わりの言葉を申し上げます。

廣田／村松先生、どうもありがとうございました。今日は実際の声のレッスンから始めていただきまし

て、アサーティブコミュニケーション、それから質疑
応答など含めて、プレゼンテーションなど、どんなこ
とを心がけたら良いのかというところまで含めてお
話いただき、明日からと言わず、この後からそれ
ぞれに皆さんにお使いいただけることを教えてい
ただけたのではないかなと思います。何よりも教材
は先生ご自身の表情だったり、お声だったりしたの
かなと思いますので、それを思い出しつつ私自身も
頑張ってみたいと思っています。村松先生のお人柄
かと思えますけれど、今日参加した皆が一つの仲
間になったような感じがいたします。また近くでお
目にかかることがあるかもしれませんが、その時に
は頭を超えるくらい声を出し合ってご挨拶ができ
れば、今日参加していただいた甲斐もあるのかなと
思います。先生、どうもありがとうございました。

(拍手)

村松／ありがとうございました。今日はしゃべるの
を緊張していたのですけれど、本当にありがとうご
ざいました。

司会／以上を持ちまして、講演会を終了させていた
だきたいと思います。