

「伝える」よりも  
「伝わる」コミュニケーションを



コミュニケーション・アドバイザー  
マネーセラピスト  
安田まゆみ  
有限会社マイプランニングオフィス 代表

## 1. 「伝える」と「伝わる」

### 1) 「伝わらない」のはなぜか

- ・自分と他人は「感じ方、物のとらえ方が違う」ことを知らない
- ・「自分」を知らない
- ・相手を知ろうとしない＝話を聞けない

### 2) 話を聞けない理由

- ・自分の価値観で相手を判断してしまう
- ・自分が相手より優れていると思っている
- ・自分の考えに固執している

### 3) 「人」の特性

- ・人は「事実」でなく「言葉」に反応する
- ・人は否定的に物事を考えるものである
- ・人は好意を持っている人からの要請を受けると、積極的に応えようとする
- ・人はよく会えば会うほど好意を持つ
- ・人は外見で相手を判断する

## 2. 「コミュニケーション」とは？

### 1) コミュニケーションの基本は人間力

- ・WIN-WINの関係が築ける人間力＝相手も自分も幸せになること
- ・心通うコミュニケーションは「自分を好きになること」から

### 2) コミュニケーション力をUPさせるマインド

- ・相手に興味を持ち、観察すること
- ・相手のニーズを探る
- ・相手本意の考え方が軸
- ・相手がハッピーであることを優先する
- ・相手にとって必要であれば、厳しいことを自信を持って助言する

### 3) FPの相談現場に必要なスキル

- ・自分自身と向き合う力
- ・相手を信頼する力
- ・洞察力と想像力
- ・聞く力と質問力
- ・会話力
- ・カウンセリングマインドとコーチングスキル
- ・自分をコントロールする力

### 3. 「伝わる」ハッピーコミュニケーション

#### 1) 相手の話を聞く技術

- ・自分の感情をコントロールすること
- ・客観的に聞く-先入観や見た目判断せずに聞く
- ・積極的傾聴-相手に興味を持って、うなずきや相槌も交えながら話を聞く
- ・認める-ありのままの相手を受けとめる=批判も批評もせずに聞く
- ・「言葉」と「表情」を一致させる
- ・話すテンポを合わせる
- ・何を求められているのかを知る（優先順位を理解する）
- ・相手がどういうタイプの人間かをよく観察する
- ・相手のキーワード、大切にしているポイントは

#### 2) 「思いやり」の心を鍛える

- ・ポジティブな言葉を使う（明るい言葉、励ます言葉など）
- ・「人間ウォッチング」=感情を読み取る訓練
- ・想像力を豊かにする→「相手がしてほしいことはなんだろう」と考える
- ・男女間のコミュニケーションの方法には大きな違いがあることを知る
- ・人の欠点を見つけても自分の胸にしまっておく
- ・表現する前に一度考える

#### 3) コミュニケーション力を鍛えよう

- ・EQを伸ばそう（LOVEワード、ポジティブな言葉を使う会話）
- ・感情を言葉にする=言語化する
- ・想像力を豊かに
- ・頭と心を使って会話を盛り上げる工夫を
- ・毒消し言葉を使う「耳の痛い話だと思うけど」「怒らないで聞いてくださいね」
- ・クッション言葉を使う 「恐れ入ります」「お手数を～」 「お忙しいところ恐縮ですが」

### 4. まとめ

**<参考文献>**

「影響力の武器」(第二版) ロバート・B・チャルディーニ  
「原因と結果の法則」 ジェームス・アレン  
「史上最強の人生戦略マニュアル」 フィリップ・マグロー (勝間和代訳)  
「悩みを聞く技術—ディープリスニング入門」 ジェローム・リス  
「こころの処方箋」 河合隼雄  
「ベストな自分を創り出すNLP心理学」 ユール洋子  
『部下をその気にさせる』 上司のすごい話し方」 中本雅子  
「プロカウンセラーのコミュニケーションが上手になる技術」 浮世満里子  
『できる人』の話し方&人間関係の作り方」 箱田忠昭  
「EQこころの鍛え方」 高山直

**■安田まゆみプロフィール■**.....

有限会社マイプランニングオフィス 代表

メディア：テレビ朝日「スーパーJチャンネル」、報道番組コメンテーター、NHKほか、マスコミ出演多数。  
「シティリビング」等の新聞雑誌でも活躍中。

セミナー：自治体や企業、労働組合、大学、大使館などで講師活動。講演は、自主開催も含め年間100回近く。

著作：「月5万 ムリなく貯まる シンプルな生き方」(中経の文庫)「貯まる! かんたんどんぶり家計術」(徳間書店) など

メルマガ：「元気が出るお金の相談所」月2回発行。

資格：CFP® 1級ファイナンシャル・プランニング技能士、米国NLP協会認定プラクティショナー、コーチ、カラー心理カウンセラー、カードセラピスト、リスクマネージャー (CRM)

そのほか：「エンディングメッセージ普及協会」理事長

「WAFJP関東(女性FPの会)」副会長 (心理カウンセリングラボ・コーディネーター)

「DV被害者の役に立つFPをめざす会」代表

OFFICE：東京都中央区銀座6-6-1 風月堂ビル5F

Tel 0120-8666-37

HP <http://www.my-fp.net> E-mail [info@my-fp.net](mailto:info@my-fp.net)

Facebook <https://www.facebook.com/MoneySoudan.y.Mayumi>

— MY PLANNING OFFICE —

TEL 0120-8666-37

URL <http://www.my-fp.net>