

《理事長のコーナー&プレゼン最前線 2018年2月号》

知っておくと得をする、困った相手を咄嗟にいなす、  
躲（かわし）の術、リフレイミングを学ぼう！

リフレイミングの要諦（その2）

売り言葉に買い言葉で”一生付き会えない関係を作ってしまう場合  
がある。

1、すっぱいレモンをぶつけられたら？

When someone throws you a sour lemon,  
make a sweet lemonade with it and serve it for him/her.  
すっぱいレモンをぶつけられたら、そのレモンで美味しいレモネードを作ってご馳走  
してあげなさい！

コミュニケーションがうまく行っていない時代です。  
会議や、普段の会話で、おとなしく相手を傷つけないように発信すればよいものを、  
すぐに攻撃的になってしまう人がいます。そして、攻撃に対して攻撃をもって返せば、  
言い合いの連鎖になりかねません。

攻撃的な発言に対しても、一旦全てを受けます。  
私はグローブで受けるのではなく、ミットで受ける感覚と唱えています。  
グローブはうまく投げ返す体勢をとりながら、キャッチする道具です。  
一方、キャッチャー用のミットとは、どんな暴投であろうとワンバウンドであろうと、  
なにしろ受け取るものなのです。

そして一旦とった球を、相手が受け取りやすい球筋にしてやさしく投げ返すのです。  
直線的な攻撃に対して、曲線思考で相手の心を揺すぶるような球筋に変えるのです。  
その時、リフレイミングという手法を使います。

コミュニケーションを滑らかにする為のとても有用な手法なのです。  
大阪には『ボケと突っ込み』のコミュニケーション手法があります。リフレイミング  
はその逆で、『突っ込みに対して、センスよくぼけて返す』方法ともいえます。

2、近所なのに「売り言葉に買い言葉」で敵になってしまった例

奥さんA；お宅の犬は吠えてばかりでうるさくてしょうがない。  
奥さんB；お宅の犬だってうるさいじゃないの！  
奥さんA；お宅の犬の声帯を抜いてほしいね！！  
奥さんB；声帯を抜けだって！人でなし！！ 犬よりお前の方がうるさいや！  
お前が声帯を抜け！！  
奥さんA；なに！この糞ババア！  
奥さんB；糞ババアはどっちだ！  
この二人は、通りで出くわすとお互いにUターンしてしまう。  
お互いに二度と顔を合わせたくないと言っている。

これは売り言葉に買い言葉の典型例です。  
この様な場合、お互いが良い気持で犬の鳴き声の問題を解決できる最高のコミュニケーション方法があるのです。それがリフレーミングです。

さて、この様な場合どのようにリフレーミングしてよい関係を維持できるのでしょうか？

奥さんA；お宅の犬は吠えてばかりでうるさくてしょうがない。  
奥さんB；しつげが悪くてごめんなさいね、気をつけますね。  
ところで、お宅の犬はどこでお行儀を習ったのでしょうか？  
奥さんA；まあ、お行儀だなんて！うちの犬もほめたものではないですよ。  
・・・こんな感じですよ！  
とても滑らかにかわしていますね。 そうすれば、互いに仲良く暮らせるのです。  
この例はちょっと極端でしたが、以下の例などは皆様もしょっちゅう見かけると思いませんか？

### 3、物は言い様！

つい最近の事です。

私は、週二回定期的にスポーツクラブに行きますが、スポーツクラブでも「お前太ったなー」という言葉を考えなしに発する人がいます。  
久しぶりに会った友人同士と思われる人が相手にこう言ったのです。

「木村、お前太ったなあ！」、「それに、顔は浮腫（むく）んでいるのではないのか？」

相手は瞬時にいやな表情になりました。聞いていた周りの者も目を伏せました。

「こいつとは、なるべく会いたくないな！」と思っているように感じました。

別にむくんでもいないし、ちょっとだけ太り気味の体形なのです。  
言った相手は、何も悪気もなく言っているのです。子供のように無頓着なのです。

でも、言われた相手の表情をみますと、10人が10人いやな顔をしています。  
スポーツクラブには、太りたくて来ている人は一人もいないはずなのです。

さて、  
このような場合どのようにリフレーミングしたら関係を崩さずに付き合えるのでしょうか？

相手の気持ちを損なわないようにして発信するのがリフレーミングです。  
太ったとか浮腫んでいるという言葉をやめて、以下の様に言ったらいいのです。

「木村、お前パワーが付いたな！体重はどうだい？」、「それに、顔に迫力が出てきたな！」

言い廻しはとても重要です。相手を好い気持ちにする言葉を「ポジティブストローク」と言います。一方、相手をいやな気持ちにする言葉を「ネガティブストローク」または「ディスカウント」と言います。

#### 4、泥水言葉をかけずに愛語をかけよう！

両手のバケツを愛の言葉で溢れさせよう。

「泥水言葉；ディスカウント言葉」をかけないで「愛語；ストローク言葉」をかけよう。

人は心に泥バケツ(攻撃的否定的発言)と愛のバケツ(肯定的発言)を持っています。  
誰だって、他の人から賞賛されたり関心を寄せてもらいたいものなのです。

他人から受ける非難や悪口、叱責、無視等の否定的な言動はいわば泥水です。  
相手に泥水をかければ、相手は必ず泥水をかけかえすでしょう。  
それは言葉ではなく、そのまま距離をとってお別れしてしまうことにもなるのです。  
それが人情というものです。

こちらから愛情を持った言葉(愛語；あいご)かければ相手は必ず愛語で返してくれます。ポジティブなストロークはいわば「波動」であり、共鳴現象を起こし、より大きなポジティブストロークの波が返ってきます。(これを反射現象と言います)

たとえ「相手側がおかしい」と思う事でも、それは一種の「場と空気」づくりだと

思って、絶対に泥水をかけ返してはいけません。

愛の水をかけるようにしていると、しまいには自分の持てる2つのバケツは黄金の愛の水で溢れかえるようになるのです。

それは、相手から帰ってくる水が黄金の水ばかりになるからです。

そうするとこちらも、愛の水しかかけられなくなるのです。

それが「人間ができた」というものです。

おわり

この続きは3月号です。