

《理事長のコーナー&プレゼン最前線 2018年1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、リフレーミングを学ぼう！

リフレーミングの要諦（その1）

はじめに；リフレーミングとは、

1、リフレーミングとは、相手の攻撃的な言葉や行為を一旦受け止めて、間髪を入れずに相手の心をくすぐり喜ばせる言葉や行為で返すコミュニケーションスキルです。しかも瞬時に相手を味方にしてしまう手法です。

「売り言葉に買い言葉」で関係を壊すことなく、一瞬にして相手を自分の懐に入れてしまうのです。

相手の刺（とげ）のある言葉や、時には意図した攻撃心までも吸収してしまうのですが、瞬時に相手の怒る気を萎えさせてしまうのです。

また私の説きますリフレーミングは、受け手の返し的手法としてのみならず、発信者としても積極的に使えるものです。（攻防一如）

そしてリフレーミングの根底に流れる思想を一言でいえば、相手を思う心、人間愛といえましょう。ギスギスした攻撃的な言葉の投げ合いから、相手を思う言葉の捧げ愛に切り変えるのです。

それには懐の深さや人間力が求められるのですが、ある程度のレベルまではこのリフレーミングなるスキルを磨くことで身につけられます。

そうなんです！最も重要な事は、実はリフレーミングの心がけで貴方の懐の深さや人間力が培われるのです。

リフレーミング（Reframing）を直訳すれば、フレーム（見方・考え方）を切り替えるという事です。

例えば貴方がある人と口論になったとします。

「こんなに長い付き合いなのに何で分かってくれないんだ！私は誠心誠意に説明している、それなのになんでそんな誤解をするのだ。」・・・と貴方が怒っている。そんな時、ちょっと立ち止って考えてみてください。そしてこの様に考えを切り替え

てみてください。

「これは誤解ではなく、見解の相違なんだ・・・と」。

その様に切り替えますと相手が憎くなりません。頭に冷静さが戻り、口論する事が馬鹿馬鹿しくなってきます。「あーそうなんだ！そんな考え方もあるんだなー」と多様性を受け入れるのです。

ところで、その様な態度の変化を見て、相手は尚更かさに着て貴方を攻撃してくるでしょうか？

日本人ならまだしも、欧米人や中国人は遊牧民の血統を引きついでいるから、こちらが折れたらそこを突いて尚更攻撃されるのではとの疑問も湧くでしょう。

私は多国籍企業で働き、アジアパシフィック・アフリカ地域を統括するリージョナル・ダイレクターという責務についていた事があります。欧米やアジア諸国に行き多くの外国人と交わりました。

そこで分かった事は、コミュニケーションに関してはどんな民族も基本的には変わりはないという事です。

リフレーミングの精神は、国籍を問わずコミュニケーション上の強力な武器になるという事です。すなわち、こちらがリフレーミングしてコミュニケーションをとってあげれば、まともな人間なら国籍を問わず相手も変わります。

お互いに Win-Win の落としどころを見つけ始めるのです。この様に「見方や考え方」を変えて互いの人間関係を良好に維持できるコミュニケーションスキルがリフレーミングなのです。

2、リフレーミングは公私ともに24時間活かして使えます。

私達は往々にして、些細な事でコミュニケーションに失敗し一生付き合えない関係を作ってしまうがちです。

それは言葉足らずだったり、言い回しの間違いだったり、折角親しかった仲間と仲たがいをしてしまいます。

ところが、リフレーミングのスキルを身につければ、上手に口論や喧嘩を避けることができるのです。職場でも家庭でも、色々な人づき合いのなかで、リフレーミングは正に24時間活かせる最新のコミュニケーションスキルなのです。

物は言い様という言葉がありますね。

刺のある、暴投のような言葉の球を投げるのではなく、相手の心を掴んで「キューン！」とさせる言葉にして発信するのです。コミュニケーションで重要な事は、「何をどう言ったかではなく、何がどう受け取られたか」なのです。

そう！受け手次第なのです。だから受け手に合わせて発信しなければならないのです。

つい最近、こんな経験をしました。

私は友人と終電まで呑みました。私と彼は同じ町に住んでいるスポーツの仲間です。その日は、終電で降りた駅隣のタイ焼き屋が店を開けていました。

私がトイレを使い一足遅れて改札を出ると、友人がタイ焼き屋の親父と大声で怒鳴り合いをしているのです。友人が“タイ焼きを一つくれ！”と叫びたら、“3分間待てないのかよ！”とつっけんどうに言われたらしい。

“この野郎！なんだその言い草は、こっちはお客だぞ！”と酒に酔った勢いで友人は怒鳴ってしまったらしい。彼は柔道家で腕っぷしには自信がある。

実は、その露天商の親父はけして悪気があってその様に言ったのではないのです。言い方が悪かったのです。

「焼いて並べてあるタイ焼きは冷えている、温かいのを焼いてあげるから3分待ってくれないか？」と本当は温かい気持ちで言ったのだった。ところが、友人はその様には受け取らず、“待ってやがれバカヤロウ！”と受けとってしまった。

このような意味の取り違いはよくあります。

間違いなく言える事は、コミュニケーションは受け手が主役だという事です。どのように受け取られたかが問題なのです。たとえ心の中では、「この馬鹿やろう」と思っている、口に出す言葉が、「あなたは素敵ね、好きですよ！」って言えば、大概相手は喜ぶのです。

「心に偽りがなければいいんだ！」と主張する人がたまにいますが、私はコミュニケーションの怖さを知らない甘い考えだと思います。

コミュニケーションでは、こちらがいくら誠心誠意に対応していても、相手に伝わらなければ何にもならないのです。だからこそ、リフレイミングを学ぶ必要性があるのです。

リフレイミングは、単なる言葉の言い回しのスキルではなく、最終的には敵対する相手を仲間にしてしまう強力なコミュニケーションスキルなのです。もちろんビジネスにも応用できます。

意見や方向性の違う相手を、皆がそれぞれの持てる能力を存分に発揮できるようにベクトルの方向を変えてあげて目標の方向に導いてあげるのです。

そう！力を合わせて眼前にある目標を達成させる様に、チームのメンバーをリードしてゆく、正にリーダーのリーダーシップとしてのスキルでもあるのです。

その為に重要な事は、皆が目標の何たるやを理解することです。リーダーは、分からなければ分かるまで実践を通してチーム員に促すことです。そして、しっかり分かってもらい相手の腹に落してもらう。その為のコミュニケーションの技としてリフレイミングを学ぶ必要があるのです。

3、リフレイミングの基礎を身につけよう、

ところで貴方は、そのようなスキルがそう簡単に身につくはずがないとお思いではありませんか？ 心配ありません！ けしてそうではありません。私が勧めます50のポイントを押さえて、少しずつ血肉化してゆけばよいのです。

しっかり学んで頂きたいので、『いずれリフレイミングの極意：仮の本名』のような本を出版しますから、その本でもリフレイミングのスキルを身につけて、素晴らしいコミュニケーターになって素晴らしい人生を歩んでください。

おわり

この続きは新春の2月号です。