

はじめに

第1章 コミュニケーションは「青」と「赤」に分けられる…………… 9 3

1 HAPPYな「青」と、もやもやした「赤」のコミュニケーション…………… 10

2 青と赤のアプローチを行う6人のキャラクター…………… 16

3 青のアプローチを行う3人が創る、人との素敵な関係…………… 23

4 そうは言ってもつい出てしまう赤のキャラクター…………… 29

5 赤のキャラクターが創ってしまうイライラもやもやの関係…………… 33

6 相手から欲しい反応を引き出すアプローチ…………… 40

第2章 HAPPYな青のコミュニケーションを实践…………… 43

1 相手の状態を一瞬で見抜く方法…………… 44

2 仕事編…………… 51

3 恋愛編…………… 67

4 家庭編…………… 79

5 友達編…………… 86

6 社会編 93

- 7 「赤」の誘惑に負けない「青」のアプローチ 100
- 8 気づきにくい「依存関係」から抜け出す 109

第3章 チャンネル合わせて青のコミュニケーションをステップアップ…………… 115

- 1 人は3つのチャンネルで情報をキャッチ 116
- 2 目の動きで分かる相手のチャンネル 124
- 3 言葉の使い方です3つのチャンネルを見分ける 128
- 4 チャンネル合わせて意思疎通 132

第4章 自分も相手も同じ！「大切にされたい」と思うこと…………… 139

- 1 「観ている」ことを伝えるストローク 140
- 2 「青」と「赤」のストローク 142
- 3 大切にしていること 149

第5章 本当に欲しいものを手に入れるための状況設定……………153

- 1 安心感を創り出す「ペーシング」 154
- 2 「ケアフロンテーション」でお膳立て 157
- 3 「ケアフロンテーション」で青のコミュニケーションを实践 178

第6章 チャンスをつかんで人生を素敵に彩る……………185

- 1 自分にも青のコミュニケーションでアプローチ 186
- 2 自分にも青のストロークで成長を実感 189
- 3 言葉に表すことで欲しいものを手に入れる 192
- 4 チャンスをつかもう 196

おわりに……………199
本書に寄せて（和泉昭子）……………201

1 HAPPYな「青」と、もやもやした「赤」のコミュニケーション

「人とうまくいかない!」「良いことがない」とボヤク人は少なくありません。これを解消するカギは、実はコミュニケーションにあります。相手から思いどおりの反応を得るには、まず自らのアプローチ法を変えることが不可欠です。

複雑に思えるコミュニケーションですが、たった2つの「青」と「赤」のコミュニケーションに分けることができます。2つのコミュニケーションのタイプを知り、「青のアプローチ」を身につけることで、人生を思い通りに変えることを可能にします。

では、「人とうまくいかない」と思う時とは、いったいどんなことが起こっているのでしょうか？ 相手から頭ごなしに否定されたり、怒鳴られたり、批判される。イライラしていて、相手の言うことに反抗したり、攻撃したりしてしまう。そして、言いたいことも言えずに、自分は大したことができない、こんな自分ではダメだと嘆いているなんてこともあるでしょう。このように「うまくいかない」もやもやしたやりとりを「赤のコミュニケーション」と言います。

では、このうまくいかない状態を自分の態度や姿勢が、相手の赤の状態を引き出してしまっているとしたらどうでしょうか？ この自分から相手に（逆に相手から自分に）投げかける言葉や姿勢・態度のことを本書では「アプローチ」とします。自分のアプローチが相手の赤のアプローチを引き出して、そしてそれに反応して自分は落ち込んだり、イラついたり、また「うまくいかない」と感じる。その「うまくいかない」という態度がまた相手の赤の状態を引き出す。いつまでも赤のコミュニケーションが続きます。このマイナスのスパイラルに陥ると、その状態からなかなか抜け出せず、「良いことがない」とぼやいてしまう。これでは人生なかなか思うようにいきませんよね。

一方、周りにこんな人はいませんか？ 自分の欲しいモノをどんどん手にして、周囲からも愛され、人が集まってくる。いつも楽しそうで、キラキラと素敵に輝いている。このような人は、自分から青のアプローチを行い、人生を自分から彩っているのです。青のコミュニケーションでは、自分の言いたいことを素直に率直に伝えることができます、お互いの意思疎通が図れ、情報を交換したり、気持ちを通じ合わせて共感できたり、自分のことも相手のことも大切にすることができます。人から理解してもらい、支持・応

援してもらおう機会も多くなります。こんな風に人間関係が築けたら、ワクワクすることも増えHAPPYですよね。

しかも、青のコミュニケーションも赤と同様にプラスのスパイラルに入り、継続しやすいついという特徴を持っています。赤のアプローチは赤のコミュニケーションを引き出し、青のアプローチは青のコミュニケーションを引き出します。そして、私たちがいつもなにげなく行っているアプローチにはその人特有のパターンがあり、いつも同じようなコミュニケーションをしがちなのです。だから、いつも多くの人から支えられ、楽しそうにしている人は、無意識に青のアプローチでますます素敵に輝き、いつも愚痴をこぼし、嘆いている人は知らず知らずのうちに赤のアプローチを行って、さらに悲劇を引き出すといったことが起ります。

であれば、赤のコミュニケーションをしているときに、自ら「赤のアプローチ」をしていることに気づき、意識的に青のアプローチに変えることで赤のコミュニケーションを断ち、相手から青のアプローチを引き出し、変えることはできるはずですよ。日頃から人間関係がうまくいっているという人も、意識的に青のアプローチを活用することによ

り、もつとHAPPYな人生を自分の手で創ることができましょう。

そうは言っても、人間誰しも落ち込むこともありますし、怒ったり、悲しんだりすることもありますよね。何も、その感情に蓋をしてポジティブ思考に変えましょうということではありません。落ち込んでも、怒っても、悲しんでもいいのです。その表現、つまりアプローチの仕方を、自分の欲しい状態を手にするために変えていきましょうというのが、本書の目的になります。

自身の経験です。あるとき、Aさんと一緒にいると、いつも肩に力が入り、歯を噛みしめ、Aさんの言葉を受け入れることができずに反抗している自分がいることに気づきました。なぜ反抗してしまうのか振り返ってみると、いつもAさんから批判され認めてもらえないと感じていたからです。Aさんはしばしば「○○することは間違っている」「○○するのが当然」と決めつけたような言い方をします。そのような言われ方をすると、「いや、私の言っていることは正しい。私は間違っていない」と自分の正当性を主張したり、自分のことを認めてくれないAさんに腹を立てたりしていました。腹を立てて過剰に反応する私に、Aさんはさらに荒げた口調で、「あなたは○○をしなければな

中島啓子（なかじま けいこ）

株式会社プラチナ・コンシェルジュ
（コミュニケーション・トレーナー）

明治大学短期大学卒業後、都市銀行に入学。おもに「相談窓口」を担当する。退職後、主婦からFPに転身。現在は顧客と信頼関係を築くためのコミュニケーションプログラムを取り入れた研修を行う。得意なテーマは「店頭応対」「コミュニケーション」「セールス力強化」「女性の活躍推進」など。主婦層を対象とした講演から企業研修まで幅広く講師活動を展開している。

経法ビジネス新書 006

「青」のコミュニケーションで人生を変える

2015年2月15日初版第1刷発行

著 者
発 行 者
発 行 所

中島啓子
金子幸司
株式会社 経済法令研究会
〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町 3-21
Tel 03-3267-4811
<http://www.khk.co.jp/>

企画・制作

経法ビジネス出版株式会社
Tel 03-3267-4897

カバ
デザイン
帯デザイン
イラスト
印刷所

株式会社 キュービスト
佐藤 修
仲谷まどか
音羽印刷株式会社

乱丁・落丁はお取替えいたします。

©Nakajima Keiko 2015 Printed in Japan
ISBN978-4-7668-4805-2 C0211