

「リカバリー
コミュニケーション」

第1回 エレベーターで気まずい沈黙

（正解）「お疲れさまです」と
こちらから声をかける

（失敗）気付かないふりをしたり、
スマホを出して意識を逸らしたりする

今回の

リカバリー /



降りるときに

一言添える

コミュニケーションに失敗したことがない人などいません。「コミュ力が高い」と言われる人も、多くの失敗を重ね、そこから学んだことを次に活かしているものです。

そもそも、コミュニケーションに絶対的な正解などありません。状況や相手によって、何が正解なのかは変わります。

人間関係に大事なものは、失敗しないことではなく、リカバリーを諦めないことです。

相手とのよい関係性を望む気持ちがあるならば、リカバリーの方法はいくらでもあります。

エレベーターで気まずい沈黙

顔見知り程度の相手とエレベーターで2人きりになったというシーン。話しかけられず、気まずい沈黙が流れる……。

そんなとき、つい気付かないふりをしたりやり過ごしてしまうことはありませんか？

その場から逃げてしまったら、次に会ったときも気まずい思いをするかもしれません。そこで、覚えてほしいのが「ピークエンドの法則」です。

最後の印象が一番大事

人の記憶には、最後の印象が特に強く

残る「ピークエンドの法則」というものがあります。

たとえば、そのエレベーターを相手が先に降りるなら、「開」のボタンを押しながら「どうぞ」とニコリする。自分が先に降りるなら、微笑みと共に「どうも」と一言添えて会釈する。

こんな風に沈黙の最後に笑顔と一言があれば、気まずい空気もリカバリーできます。

最後に逃げ去る後ろ姿を見せるのか、ほんの一瞬でも言葉と笑顔を見せるのか、相手が抱く印象を変え、その後の関係性に違いを生んでいくのです。▲



山本 衣奈子

● E-ComWorks株式会社代表取締役。プレゼンテーションプランナー。独自のコミュニケーション・プレゼンテーション法は、「表現方法が多彩になるだけでなく、モチベーションも上がる」と評判。著書に「『言ってしまった』『やってしまった』をリカバリーするコツ」など。

今月の
本棚

余裕のあるリーダーはここが違う

仕事が速いリーダー
仕事に追われるリーダーの時間の使い方

吉田幸弘著 あさ出版 1,650円（税込）

仕事に追われている、自分の仕事をする時間がない、集中できない……労働力不足のなか、管理職のプレイングマネジャー化の進行が危ぶまれる昨今、このような事態に悩まされる人も多いだろう。

本書では、時間の使い方、集中力、部下との付き合い方やチーム運用の方法に関する52のメソッドを、仕事に追われる人とそうでない人との対比形式で紹介する。

「メールには即返信しない」「期限はできるだけ伸ばす」「資料は最小限に」など、わかっているも

簡単には実践できない事柄が、働き方改革と労働力不足の流れのなかで広まれば、より働きやすい社会になるだろう。



注目の新刊

自分のあたりまえを切り崩す 文化人類学入門

箕曲在弘著 大和書房 1,980円（税込）

本書は、文化・習慣を民族や社会の間で比較する文化人類学の手法を用いて、当然のものとして受け入れられている事柄の本質を明らかにする。

たとえば、家族が母系親族のみで構成される民族を例に挙げて、血縁上の父一母一子による家族構成が当然ではないことを示している。いかに我々が既存概念に縛られているかに驚かされる。

22世紀の資本主義 やがてお金は絶滅する

成田悠輔著 文春新書 1,100円（税込）

本書では、モノとそれにつけられる値段や貨幣価値の無秩序な混乱を明らかにし、これからの経済のあり方を考察する。お金が消滅し、経済を数値化することをやめ、資源が自動的に分配されるようになる社会を著者は構想するが、実に壮大だ。

知を深めて力にする 哲学で考える10の言葉

岡本裕一朗著 小社刊 1,980円（税込）

現代社会を生きるうえで重要となるテーマ——正義、技術、権力、暴力、自由、労働、疎外、国家、宗教、戦争——について、過去から現在までの哲学者たちの主要な議論を踏まえ、いまに活かせる知として規定し直す。