



スマイルでいこう

(財) 地方公務員等ライフプラン協会

小針 良二

某

日。出張帰り。羽田からの帰りの電車に乗った。ラッシュ前の時間で車内は空いていた。私は座って何気なく前の座席の乗客の顔を見た。ちょっと驚いた。みんなが一様に怖い顔をしているのである。不機嫌というか苦悩が滲み出るといふか。車内での知らない者同士だからお互い愛想を良くする必要はないのだろうが、しかしああまで怖い顔でなくてもと思わず左から右まで何人かの顔を覗き見たくらいである。

コミュニケーションやプレゼンのハウツー本には人間関係や交渉が上手くいく条件として、聞くこと、共感すること、そして笑顔とある。特に決め手は笑顔だそうである。なぜか。コミュニケーションには3つの要素がある。言葉、声、身体（表情、態度）である。この3要素から受ける説得性の比率は、言葉…7%、声…38%、身体…55%だそうである。つまり表情や態度は言葉よりもインパクトが強いようだ。笑顔の効果は高いというのだ。「何だ笑顔か」と言うことなかれ。意識して笑顔の表情を作るとなると意外と難しい。試みに笑顔と思っている自分の表情を手鏡で見てみる。これが無表情というか鉄仮面というか。「自分の笑顔ってこれ!？」とがっくりくる方も多いはず（特に中年男性諸氏）。いい笑顔はなかなか大変なのである。

当協会から派遣されてライフプランセミナーの講師を務める機会がある。その時いつも私は笑顔で話そうと心がけている。何回か講師役を務めてその効果に気がついた。特に講演の冒頭は笑顔が大事。セミナー参加者は、何だか怪しい奴が一体何を喋るのかと警戒をしているものである。セミナー会場の雰囲気はいささか堅い。笑顔で講演を始め早めに警戒感や雰囲気を柔らかくできた場合は概ね講演の出来はいい。参加者が話を聞いて下さっていることが分かり、聞いてくれているとなるとこちらも話しが乗って来るのである（あくまでも自己評価であるが）。時々、分かっているのに笑顔を作れない場合がある。どうも上がっているらしい。こんな時はすぐに休憩を入れ気持ちの立て直しを図る必要がある。

対人関係に効果が高いからといって日常生活でいつも笑顔という訳にはいかない。電車の中や外出先でニタニタ笑顔は却って気味が悪い。せめて心の中では^{スマイル}笑顔^{スマイル}を絶やさぬようにしよう。心の中に笑顔があれば、何となく気持ちに余裕が生まれるようである。余裕があれば先日の車内の硬い表情も少しは緩むのではないか。さらに荒廃久しい車内マナーもいくらかは向上するかも知れない。

車内の乗客の怖い顔に驚いた私。少し呆れつつも、電車の窓に映った自分の顔は眉根を寄せ口はへの字だった。まさに仏頂面。まずは、自分から笑顔でなくては。

