



“Yes, and 話法”を使いこなそう

「教育現場における笑いの課題」と題し、本年1月に開催された夜間公開講座「教育なう」(講師：オシエルズの二人)では、“Yes, and (イエスアンド) 話法”が取り上げられました。

“Yes, and 話法”とは営業職に必須とされる「応酬話法」の一つです。相手(顧客)の話を聞いて、「いいですね」「そうですね」と肯定的に受け止め、その上でこちらが言いたいこと(提案したい情報)を上乗せして相手に伝えていく話し方を言います。相手を肯定してから「そしたら」「それなら」「では」「実は」など否定語以外の言葉で繋いでいくことにより、ソフトな印象や安心感を与え、コミュニケーション(商談)を円滑に進めることができます。

応酬話法には、相手の言動を否定(拒否, 制止, 禁止)する際に用いる“**No, because**”(～だから〇〇できない/してはいけない)や“**Yes, but**”(いいね, でも〇〇だからできない)の話法があり、後者の方が角が立たずに相手が受け入れ易いとされています。ただ、Yesのあとに「でも」「しかし」「ただ」(but～)と否定されることで、相手によっては気持ちが萎えたり、反感を抱いたりして結果的に営業成績にまで響くりリスクがあります。そのため優れたセールスパーソンは“Yes, but”よりも“**Yes, and**”を多用しているそうです。

実は営業トークに限らず、あらゆるビジネスシーンや、教師が子どもや保護者と話す場合にも同じことが言えます。“No, because”の話法ばかりが目立って多く使われると、厳しい、怖い、冷たい、近寄り難いといった印象を与えてしまいます。

もちろん“Yes, and 話法”はどんな場面でも使えるわけではありません。オシエルズの矢島ノブ雄氏も「万能ではない」と強調しています。矢島氏は、学校現場ではその場の緊急性の度合いに応じて次の①～⑤の5段階に指導法を使い分けることが必要だと訴えています。

緊急性が高い

「教育なう」オシエルズ講話資料より

- 
- ① **No** (〇〇してはいけない)
 - ② **No, because** (～だから〇〇できない/してはいけない)
 - ③ **Yes, but** (いいね/そうだね, でも〇〇だからできない)
 - ④ **Yes, and** (いいね/そうだね, そしたら〇〇しよう)
 - ⑤ **Thank you, because** (〇〇してくれてありがとう)

緊急性が低い



例えば、危険度が高いなど緊急性が高いときには、あれこれ言う前に即座に止めなければなりませんから、①の声かけが必須です。要は緊急性の程度に応じて、5段階の話法を使い分けるといことです。ポイントは、**どんな場面でもどの話法を用いるか、前もって頭を整理しておくこと**、そして**緊急性が低ければ、できる限り〇数字の大きい話法を用いること**です。

⑤については、私たちの学校訪問の中でも、子どもが教師のオーダーを受け入れたときには、たとえできて当たり前のことであっても、この話法を用いることをお勧めしています。

動画あります  YouTube 「オシエルズチャンネル」

■ Yes, and(イエスアンド)は万能じゃない！子どもに信頼される5つの指導法を理解しよう ←3:27 ↓4:08

■ Yes, andを身につける！「いいね！そしたらゲーム」(親子・学校で使える楽しいコミュニケーションゲーム)

出演 日本即興コメディ協会 代表理事
矢島ノブ雄氏 (オシエルズ)

担当 学校生活適応支援アドバイザー (飯山・大瀧)
TEL 639-4392