

まずは相手のタイプと自分のタイプを知ろう

第 1 章

- 1 4つのタイプでわかる！ 相手と自分のタイプ……………14
- 2 ドライビングタイプは「社長」。上手に判断をゆだねよう！……………22
- 3 エクスプレッシブタイプはノリ重視。その場で決めよう！……………30
- 4 エミアブルタイプはじっくり派。共感を重視しよう！……………36
- 5 アナリテイカルタイプは理論派。データを活用しよう！……………42
- 6 まずは自分らしい丁寧な対応を……………50
- エディ先生のワンポイント解説 タイプ分けの効果……………53
- 7 次につなげる4ステップ……………56
- エディ先生のワンポイント解説 メモを取る姿勢が与える印象……………74

まとめ……………90

必ず知っておきたい コミュニケーションの基本

第 2 章

- 1 4ステップで、コミュニケーションは上達する！……………92
- エディ先生のワンポイント解説 「思い込み」でもうまくいく……………102
- 2 どうしても無理な相手と出会ったら？……………105
- エディ先生のワンポイント解説……………113
- 愚痴を超えたコミュニケーションの大切さ……………113
- 3 コミュニケーション戦略構築の4ステップ……………116
- エディ先生のワンポイント解説……………121
- 怒っている人とのコミュニケーション……………121

まとめ……………132

相手と良好な関係を築くための心構え

- 1 「正しさは人それぞれ」と認識しよう 134
- 2 「違い」と「間違い」には大きな違いがある 138
- 3 エディ先生のワンポイント解説 ゆとり対応を生む昼寝のパワフルな効果 142
- 4 教わり上手は聞き上手 145
- 5 「みんなのために」質問しよう 151
- 6 頼ることで会話が増え、仲間も増える 155
- 7 引き算コミュニケーションで居心地のよさをつくる 159
- 8 イヤだと感じるアドバイスに、耳を傾ける 164
- 9 エディ先生のワンポイント解説 カチンと来たときの対処法 169
- 10 「ごめん」はいつでも、「ありがとう」は何度でもOK 172
- 11 遠慮せずに、配慮する 181

第3章 まとめ

186

第4章

今日からできる！ コミュニケーショントレーニング

- 1 まずは練習、いざ修行に出掛けよう！ 188
- 2 カンタンなのに楽しい！ 出合いの場のつくり方 192
- 3 遅刻をチャンスに変える方法 202
- 4 光の速さで誘って次につなげよう 206
- 5 エディ先生のワンポイント解説 212
- 6 コミュニケーションを円滑にする秘訣 212
- 7 フェイスブックを使ってもっとつながろう 215
- 8 10年後も覚えていてもらえるつながりのつくり方 220
- 9 エディ先生のワンポイント解説 なぜか記憶に残る人の特徴 224

第4章 まとめ

226

第 5 章

一歩先に進む！ コミュニケーションのコツ

- 1 まず近くの相手から話しかけよう 228
- 2 声のかけ方に迷ったときに使える魔法のコトバ 231
- 3 いつもより口角を2ミリ上げよう 234
- 4 エディ先生のワンポイント解説 笑顔がもたらす意味 236
- 5 名刺は話題の宝庫！ 思わずうなづくツツコミカ 239
- 6 相手の話を聞くときの作法 242
- 7 鏡一枚で印象は変えられる！ 246
- 8 エディ先生のワンポイント解説 見た目が与える印象の話 249
- 9 人には色々な「クセ」があることを知ろう 251
- 10 うなずき・相づちの3つのポイント 255
- 11 エディ先生のワンポイント解説 上手なうなずき方とは 264