

# ワット 会社の雰囲気<sup>ワット</sup>を1W明るくするコミュレポ

エックスパートナーズ 丹羽 浩之

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにはしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

## 「相手の背景を知る」本当の意味

営業などにおいて、家族構成、経歴、故郷、趣味嗜好など相手の背景を知ることが、大切だとよく言われています。また、そのことに対し、反感を持つこともないと思います。

### 『それでは、なぜそれが必要ですか？』

相手の背景をじっくり聞けることで自分に対する「信頼度」を把握できる。また、それを共有することでより親しい間柄になれる。といった具合に、私はなんとなく考えていました。

しかし先日、私が親しくさせて頂いている社長が、このように言われたのです。

「相手の背景を知ること、自分に優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>が芽生えてくるんですね。例えば、家族構成や今日に至るまでの歴史などを知ることで、この人も自分と一緒に“人の子”なんだって思える。そう思えると、会話の中で多少嫌な感じがしても優しい気持ちでその相手を受け入れられるますよね。」

「優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>が自分に芽生える」これは、衝撃でした。

よく「感情のコントロール法」や「信頼構築法」といった考え方や実践方法があります。例えば「感情のコントロール法」であれば、自分が抱いている“負の感情”を違う感情に置き換えるという“技”のように、私には見えます。ゆえに、意味は分かるけど、実行するにはなんとなくじっくりこないと感じていたのです。

相手の背景を聞くというのも”技”の一つ。どちらかと言えば、そのような印象さえあったのです。しかし、その本当の目的は「優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>が自分に芽生える」こと。

確かに相手の背景を知り、自分に優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>が生まれてこれば、自然と負の感情は消えていきます。純粋な優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>で自分を受け入れてくれる人に対して、相手はふと心を許します。駆け引き”技”ではなく「純粋に自分の優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>を引き出すために相手の背景を知る」ことは、私にとって大きな発見でした。

つい、私は表面的なことに反応して、自分の感情を揺さぶられがちです。例えば、相手が不機嫌そうな場合「なんかやりにくいな。でも、ここはグッとこらえるしかないなあ。」という感じにです。こんな時でも、相手の背景を聞くことで、私に優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>が芽生えてこれば、**私自身も苦しくなく相手も違った反応をするはず**だと気がついたのです。

ほんのちょっとした捉え方の違いで、“技”が“心”を変える。そして「優しい気持ち<sup>優しい気持ち</sup>」は映画や音楽などによって引き出されるだけでなく、自分から引きだしていくことができるんだと、思った次第です。