

ワット 会社の雰囲気^{ワット}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、振り返ることになっています。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。

その説明は誰のため？

今、新しいプロジェクトを立ち上げているため、普段接しない多くの方々と（Webクイイーター、弁理士、金融専門家・・・など）話す機会があります。そこで、気付いたことは「**話をかぶせる人**」が世の中、多いことです。

まだこちらが疑問・不明点を伝え切っていないのに、話をかぶせて説明を始める人達です（説明自体はとて丁寧なのですが）。

コレ、私はすごく気になります。なぜなら、私自身が営業マン時代にそのような人だったからです。かつて、お客さんから「いや～丹羽さん、説明はいいからさ、ちょっと話を聞いてよ。」と言われたことさえあります。きっと私が、何度も同様のことを繰り返していたから、たまたま出た言葉だったのでしょう。

どんなに丁寧で的確な説明をしても、お客には消化不良感や違和感が残ってしまう。つまり、その**説明内容より“嫌な感じ方”のほうが残ってしまう。それは時間がたてばたつほど、記憶として強化される。**私自身、聞き手の立場で振り返ってみるとそう思います。

では、自分が話し手の立場で考えるとどうか？

もちろん悪気はありません。というより一生懸命な位です。どうしてそうなってしまうのか？かつての自分を思い出し、振り返ってみると、考えられることは2つでした。

- ①.自分に余裕がなく、相手がどういう気持ちでこの場にいるのかなど考える余地はなかった。
- ②.具体的で的確な知識量で、相手に信頼を得ようと気負っていた。

これは、紹介で商売が成り立つ仕事の場合、大きく影響します。

ですが分かっている、止められない。私は、このクセから抜け出すのにかなり時間がかかりました。（今でも完全に抜け切れていませんが）なぜならこれは、相手のためではなく、自分の「説明したい衝動」だから。理解や理屈では止められないと私は思うのです。実際、私は自分の衝動ならなんとか意識化して習慣化して止めるしかないと試みてみました。ダイエットするために、食べたい衝動を抑えるのと同じです。

例えば、説明したがりの人に出会ったら、**受け手として感じた感情を噛みしめてみる。**（説明したがり人は、世の中には多いので経験しやすい）「いくら話し上手でも、相手が聞くモードを作れていない以上、無駄に終わる」と自分に言い聞かせる。そうこうしていると、徐々に自分の「説明したい衝動」が出そうになる瞬間を客観視できてきました。そうやって築いた「説明したい衝動」をグッと我慢する習慣は、私が営業で上手く結果が出始めたきっかけでもあるし、今の私を支えていると言っても過言ではありません。