

会社の雰囲気^{1W}を明るくするコミュレポ

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。

丹羽/生之

「目線を下げる」と「レベルを下げる」ことの違い

ある患者さんが、歯科医院で言われました。「〇〇さんは歯周病になっていますね。口腔内の細菌が増殖し、歯垢になってそれが歯周病を引き起こしています。歯周病はひどくなると歯が抜けてしまうので、今からしっかりとブラッシングをしていくことで回復できます。ブラッシングで歯科医院に通ってくださいね。」

この患者さんはそれを聞いて「歯周病？歯が抜けるって、自分はそんなひどい状態に近いのか？ブラッシングで通院って…、ところでお願ひした歯の治療はどうなるんだろう？」と軽い混乱をおぼえました。

実はこの患者さん歯科医院には10年ぶり。何となく避けていた歯科医院に、意を決して足を運んだのです。この人にとっては“歯周病”“歯垢”“口腔内”“細菌”“ブラッシング”…とすべて聞き慣れない単語です。一方、歯科医院の行った処置や説明は、無駄がなく適切なもの。しかし、この患者さんにしてみれば、親切で信頼できる医院だという印象にはなり難いでしょう。

そうなった要因は、医院の「目線が高い」ことです。

よく「目線を下げる」と言いますが、これは「レベルを下げる」とか「小学生にも分かるように説明する」とは異なります。

「目線が高い」とは、相手の置かれている状況、気持ちを知らうとしないということです。ゆえに極論化すれば、相手の望みではなく、自分の主張を展開していることとなります。それがどんなに相手のためだとしても、です。それを分かりやすく説明したり、難しいことは省いて説明してみても相手の心には入っていきません。たとえ相手のためだとしても、相手の心に入っていかなければ、相手もこちらの心の中に入ってこないのです。つまりこちらの思いは伝わらないということです。

「目線を下げる」とは、まず相手の心の入口を見つけること。

営業やプレゼンテーションでは、相手に何かを伝えなければ、相手にあった入口を短時間で探して提供してあげることが、伝える側の役割です。たとえば、先の医院では「歯科医院はどれくらいぶりですか？お口の中のことで、生活する上で何か困っていることはありますか？ところで歯周病って聞かれたことありますか？」といった感じでまず、相手の置かれた状況をある程度、推察することができます。それを入口の手がかりとするのです。

これは「レベルを下げる」とは違います。「レベルを下げる」とは内容（中身）や基準自体を下げることです。しかし「目線を下げる」とは相手の心の入口をみつけてあげることです。相手のことを思えば思うほど、「目線を下げる」ことは忘れがちになります。そんな時「言ってもわかんないんだ」と「レベルを下げる」のではなく、「目線を下げて」相手の入口をみつけてあげることが、本当の思いやりになると思うのです。