

# 会社の雰囲気<sup>1W</sup>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、振り返りにしています。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 浩之

## 「相手の気持ち」になれるには？

最近、多くのクライアント先でロールプレイング（以下、ロープレ）を取り入れたミーティングを行っています。そうすると実践してみた方々から「相手の気持ちがわかった、相手はもっとしゃべりたいと思っているんだなあ実感した。」という声が聞かれます。ロープレを行うと実際に「話す&聞く」予行練習になり、当日の商談やプレゼンに自信をもって臨めることとなります。そして、もう一つ大きなものを得られます。それは、冒頭の感想のように**相手の気持ちを実感として得られる**ことです。これを得られると、スキルの課題だけでなく、「こんなにいろいろ聞いてばかりで相手は不信に思わないだろうか？」といった躊躇してしまう自分の気持ちを振り払うことができます。では、ロープレを行えば「相手の気持ち」を実感できるか？と言えば、そうではないことに私は気づきました。

ロープレをただ「話す&聞く」予行練習に終わらせず「相手の気持ち」の実感を得るには「相手（お客様、患者）の設定」が大きなカギだと分かったのです。例えば、

【個人情報】佐々木守（42歳）、情報システム課長

【状況】開発部門の実質の責任者、今年は20%のコスト削減を上司である富松部長から言われている。技術を判断する力は乏しいが、社内外からの人望がある。

【性格など】普段は温厚で情に厚いが、納期や品質には厳しい。現在のパートナー会社3社とは上手く協業関係を築きたいが、トラブルが頻繁に起こり、コスト削減のためには他のパートナー会社も探している。富松部長には何度も危機的な状況を助けてもらっており、何とか恩返しをしたいと考えている

このように、相手である顧客をいかにも実在しそうな人物に設定します。それが難しければ逆に「気持ち」を知りたい実在の相手を人物像として設定します。こうして自分以外の「相手」になり切ることで（ここでは佐々木守さん）、佐々木さんが抱えている感情を実感することができるのです。

その理由は、おそらく「設定」が明確なことで、自分自身から離れられ、客観的になれる気がします。

「相手の立場になれ」と言うよりも、コーチングでも「もしあなたが佐々木さんの立場だったら？」と質問したり、いつも自分が座っている椅子ではなく、相手の座る椅子に変わること、客観的になって、相手の視点に立てると同じようなものではないかと思えます。

そして、このロープレ方法にはもう一つメリットが…。それは、ロープレが終わったあと、佐々木さんとして感じた「良かったこと、改善したいこと」をフィードバックしてあげられることです。これは、あくまで主観ではなく**佐々木さんのコメントとして、遠慮なく伝えることができ、受け取るほうも冷静に聞くことができます。**

「ロープレの顧客設定なんて、やろうがやらまいがそんなに変わらないでしょ・・・」かつての私はそう思っていました。しかし今はこの「設定」なくしてロープレする方が、無意味とさえ感じています。皆さんもだまされたと思ってロープレの際には、一度お試しください。