

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。せつかつく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

コミュニケーション上達の極意

「一方的に話すのはよくないので、相手を探るようにしています。」

これは、20代後半になる若手営業マンである進藤さん（仮名）に自身の営業スタイルについて聞いた時、出た言葉でした。私は“探す”という言葉に引っかかったため“探す”とはどういうこと？”と進藤さんは、聞き直しました。すると進藤さんは、「ええ、相手の出方とか今日の機嫌とか提案できそうかどうかとか、です。」そしてその後、次のような会話が続きました。

丹羽 「相手は“探られている”ということに気づいてないですか？」

進藤 「……ええ。きっと気づいているんでしょうね。」

丹羽 「気づいていたとしたら、相手はどのような気持ちで進藤さんに接していると思う？」

進藤 「警戒している様子ですかね。気分のいいことではないですよ。」

私は営業時、相手に”合わせる”ことを意識しています。

目的は、進藤さんと同じ。こちらの一方的な押し付けではなく、相手との話の糸口を見つけるためです。

では“合わせる”と“探す”では、何が違うのか？

ともすれば共にあまりいい印象がないかもしれませんが、私の意味する”合わせる”とは「相手の気持ち、考えに共感できる部分を探す」です。単に相手に同調する“合わせる”ではありません。一方、進藤さんも気付いているように、“探られて”気分がいい人はいません。なぜなら“探す”とは、本人は無意識であっても、暗に相手をコントロールしようという気持ちが働いている言葉だからです。それを相手は察知するため、警戒します。

“相手に合わせる”のは簡単なようで、実際は、難しいものです。なぜなら、営業している側としては、話の持っていき方を考えたり、話の糸口が見つからなかったらどうしよう、と焦ってしまうからです。それが結果的に相手を“探す”ことになってしまいます。

つまり、“探す”とは自分ありきで、“合わせる”とは相手ありきのスタンスです。“合わせる”とは武道で言えば、「相手の体(たい)を崩す」ということに近いのかもしれませんが。

確かに“合わせて”会話をしていると、その場では、具体的な話の糸口が見えない時もあるかもしれませんが。しかし、私の経験上、まず無心になって「相手の気持ち、考えに共感できる部分を探す」スタンスで“合わせる”と、自然に相手との共感ゾーンが生まれ、話の糸口は見えてきます。また、万が一そうでなくても、次回会うときには、随分と話がはずむようになるのは間違いありません。

コミュニケーションは、そのスキル云々より相手に“合わせる”という心の持ち方の方が重要かつ難しいものです。同時にその心の持ち方が、コミュニケーションスキルの上達に一番の近道ではないでしょうか？