

会社の雰囲気^{雰囲気}を1W^{1W}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/佐々

メイク ザ ドラマ!?

同じゴールを目指しているはずの味方が、いつの間にか敵になっていた・・・ということがありませんか？先日、あるプロジェクトを推進している顧客と弊社のプロジェクトの管理者の間で以下のような会議がありました。

「弊社では仕様変更の頻度が多いことで、膨大な残業時間もとられ、その上、このままだと納期に間に合いそうにないので、なんとか考慮していただけませんか？」

『できることならそうしたいが、うちにも事情があって、難しいです・・・。』

要は、顧客からの度重なる要望変更により手戻りが多発し、予定スケジュールの納期に間に合わないという現状を見直すための会議。冒頭は、その会議で繰り広げられたものです。つまり、互いの言い分のせめぎあい、解決にはなかなか至らないというよくあるパターンです。本来であればこの会議は、顧客にとっても弊社にとっても「決められた納期にニーズを満たす品質のものを作り上げること」という目的のための作戦会議の場であるはず。

ところが、会話は綱引き状態となり、会議は勝つか負けるかの駆け引きの場へと変わっています。このような状況は、対相手が顧客であればなおさら立場の違いが如実です。しかし、この状況を上手に打破していくことが、顧客との信頼を深める意味でも、弊社の役割となるでしょう。ではどう打破するのか？

それは会議の進め方にあります。例えば

「今日、訪問させて頂きましたのは、プロジェクトを当初の予定通り実現するためお互いにどう協力しあえるかをお話したかったためです。仕様変更により確保していたリスク分の予算もなくなりつつあり、このままだと追加予算枠をご請求しなければならなくなり、もちろん、それは御社としても避けたいことだと思います。そこで、事前にプロジェクト進行において軌道修正し、予算内に納期厳守で完了できるようにしたいと考えています。そこで・・・」

と始める事で、今日は**お互いの言い分を議論しに来たんじゃない、協力しあい、共通の目的を達成するための話をしに来たん**です、と宣言します。

そうすることで、こちらは、顧客の無理難題を押し付けられることもなく、こちらの言い分は、顧客に苦しい言い訳として受け取られることがなくなるのです。当然会議はスムーズに進み、互いにいや～な気分でも会議を終えることもないでしょう。

それもこれも“はじめの一言”。これを心理学では「プリフレーム」と言います。相手とどんな関係を作りたいか、どんな状況を作りたいかというのは、最初の一言を発する側が主導権を持てる・・・となると、この「プリフレーム」はまさに**生きた心理学**と感ぜずにはいられません。