

2016年6月 会社の雰囲気を1W^{7分}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/佐之

共感が生まれる時

先日、顧客との面談で私に同席した新しいユメオカ提携コンサルタント 山谷（仮名）さんの一人から面談が終わったあと次のように質問されました。「相手の院長さんが『そう、そう、そう』と、とても共感されていたことが印象に残りました。どういう仮説があってああいう感じになったのかお聞きしたいと思ひまして・・・」。最初、私は質問があまりピンこず、意図が分かるのに少し時間がかかりました。なぜなら、そういった共感を相手に引き出そうと思って会話をしていないためです。そのため、仮説と言われても答えが出てきませんでした。仮に無意識に私が「この院長は、こういうことがしたいのだろうか、こういうことにとってもテンションが上がってくるのだろうか」という仮説を持って会話をしていたとしても、その仮説づくりは一定の経験値が必要です。歯科医院のコンサルティング経験が少ない山谷さんにそれを伝えたところで「なるほど、そういうものなのですね」で終わってしまうはずです。

そこで私は山谷さんに次のようにお伝えしました。

「仮説も大切だけど、その前に姿勢じゃないかな。それを一言でいえば、相手の院長が考える**ビジョンを立体的に理解**しようという姿勢かな」

【立体的に理解】とは、「なぜ予防型を目指すのか」「それを通じて、どんな社会貢献に発展したいと考えているのか」「予防型を目指すに至った経緯、背景は？」「診療していてこれまで嬉しかったこととビジョンのつながりは？」という質問を通じて、時間軸や空間的な広がり、土台となるスタッフへの想いを理解することです。イメージで言えば、相手を主人公とした映画を見ようとする事と言えいいでしょうか。

この姿勢に結果として相手は「この人は自分の想いを真剣に理解しようとしてくれている」となり、共感が生まれてくるように思います。なぜなら、自分が院長の立場ならそう確信するためです。

そのため優先することは、

姿勢 > 仮説、方法

であり、姿勢であれば経験値が少なくてもできるはず。そのことを山谷さんに伝えると目がぱっと見開き「分かりました！ よく理解できました」と言われました。「価値観の共有がないところに進展はない」と私はよく思いますが、これは様々なところに当てはまる気がします。例えば上記の例で言えば「経営者と経営観の共有なくして、ビジョンの進化は進まない」し、予防型歯科であれば「患者さんと健康観の共有なくして、予防への気づきは起こらない」です。価値観の共有がなく提案をしたところで、押しつけに聞こえてしまうのはどんな場面でも同じはず。山谷さんからの質問を受けて、私が無意識にしてきたことは「価値観の共有」だったのだと気付けた次第です。