

THANKS

(VOL. 118)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成19年4月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台 1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

コミュニケーションと交渉・説得術(その1)・・・コミュニケーションの大原則

前回まで、企業力を評価するための「チェックリスト」を特集しました。
それまでの『『売れる営業マン』と『売れない営業マン』の見分け方』と比べると、少し概念的であり、「とっつきにくい」と思われた方も多いのではないのでしょうか？

そういう方々のご期待にお応えして、今回から、また、実務的なテーマに話を戻しましょう。

題して、「**コミュニケーションと交渉・説得術**」。

- ・ どのように人と接すればいいのか？
- ・ 相手と交渉し、説得するためのポイントは？

いろいろな事例を挙げながら、できるだけ平易に解説して行きます。

「コミュニケーション」とは何か？

交渉・説得に関する具体的な話に入る前に、まずは、その前提となる「コミュニケーション」について確認しましょう。

交渉・説得も相手との適切なコミュニケーションの上に成り立つものですから。

以前、私は、ある会社の課長さんと以下のような会話をしました。

「普段、部下の方とコミュニケーションをとっていますか？」

「しっかり、とっていますよ」

「どのように？」

「毎日、朝礼を行なって5分間、私の考えを話しています。5分と言えども、毎日となると、なかなか大変なことですよ」

「なるほど・・・ところで、その時、部下の方から意見や質問はあるのですか？」

「いや、ほとんどないですね。私が話して終わりです」

「.....」

さて、この課長は、本当に部下の方とコミュニケーションがとれていると言えるのでしょうか？

そう、答えはNO。

なぜならば、朝礼の話は課長から部下への一方通行だからです。

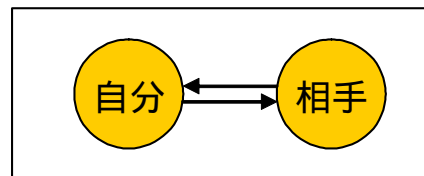
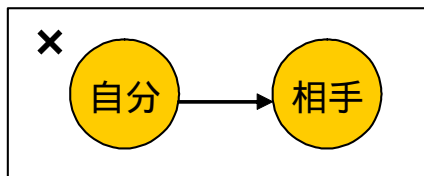
コミュニケーションとは、自分の考えを「伝える」ことではなく、お互いが「理解し合う」ことです。自分の考えを相手に理解してもらうことはもちろん、相手の考えもしっかり理解する。

そのような「双方向」のものなのです。

毎朝、自分の考え方を伝えることは、もちろん悪いことではありません。
しかし、それは「コミュニケーション」ではなく「ブロードキャスト（放送）」です。

コミュニケーションとは？

相手と自分がお互いに理解し合うこと
・相手の考えをしっかりと理解する！
・自分の考えを相手に理解してもらう！



「コミュニケーション上手」になるためには

コミュニケーションは、よく野球のキャッチボールに喩えられます。
キャッチボールは、一度、投げて終わりではありません。
相手からの返球をしっかりと受けて投げ返すことの繰り返し。
「双方向」のやりとりという点で、確かに同じようなものです。

それでは、キャッチボールを上手に行なうためには、どのようなことができなければならないのでしょうか？

まず、誰でも考えることは、相手がとりやすいところにボールを投げることができること。
いわゆる「投げる技術」です。
ノーコントロールで、とんでもないところに飛んで行っては、相手はとってくれません。

しかし、キャッチボールの場合は、「投げる」だけではダメ。
当然、「捕る技術」も必要です。
相手からの返球は、必ずしも捕りやすいところばかりではないでしょう。
高い球もあれば、ワンバウンドもある。
そういう返球に対しても、ある程度しっかりと捕ってあげないと、続けることはできません。

「投げる」と「捕ること」。
この2つのことに対する最低限の技術は、持っていることが必要です。

しかし、本当にそれだけでいいのでしょうか？
もし、キャッチボールの相手が5歳の女の子だったら、どういう球を投げますか？
遠く離れたところから、力一杯投げますか？
また、もし相手が高校の野球部に所属している男の子だったら？
5歳の女の子と同じような球を投げますか？
違うに決まっています。

ここが一番大事な点。

キャッチボールを上手に行なうためには、「投げる」「捕る」の技術とともに、「相手がどういう人なのか」をしっかりと理解し、「投げ分ける」ことがポイントなのです。

キャッチボールと全く同じことが、コミュニケーションについても言えます。

キャッチボールの「投げる技術」は、「話す技術」「書く技術」です。

「伊藤さんの話は意味不明。何を言いたいのかさっぱり分らない・・・」

こんな調子だったら、当然、コミュニケーションはとれませんよね。

少なくとも、自分の考えを、相手が理解できるように伝えられることが必要です。

それから・・・

キャッチボールの「捕る技術」は、「聴く技術」と同じです。

相手が、いつも理路整然と分りやすく話してくれるとは限りません。

話が長い人や話が飛ぶ人など、いろいろな人がいるでしょう。

そういう人が相手でも、こちらから質問したら、話を整理したり・・・

相手の考えをいかに理解するか。

これも非常に重要な技術です。

しかし・・・

「話し上手」「聴き上手」だからと言って、必ずしも「コミュニケーション上手」であるとは限りません。結婚式のスピーチを思い出してください。

来賓で呼ばれた、政治家や教師の方々が、長々と話をしている姿を見たことはありませんか？

その時に、列席者の人たちは真剣に話を聞いていましたか？

ボーと聞いていたり、隣の人と関係の無い話をしていたり・・・

そんな人が多かったのでは？

ということは、話し手の考えが伝わっていないということ。

すなわち、コミュニケーションはとれていないということです。

政治家や教師の方々は、普段から話し慣れているので、話し方は、とても落ち着いていて、スムーズです。

しかし、聞いている側には、伝わってこない・・・

話し方が上手な人が必ずしも、コミュニケーション上手とは言えないのです。

相手とコミュニケーションをとるためには、最低限の「話す技術」「聴く技術」は必要です。

しかし、より重要なことは、相手の立場に立って考え、相手を意識しながら話したり、聴いたりすること。

これこそ、まさにコミュニケーションの「大原則」です。

コミュニケーションの大原則： 相手の立場に立って考えること！

相手の立場に立つ。
さて、具体的には、どのようなことに意識したら良いのでしょうか？
主なものは以下の通りです。

相手の**目的 / 期待**
相手の**レベル**
相手の**立場**
相手の**状況**
相手の**性格**

上記についての、具体的な説明は次回から。

《次回につづく》