

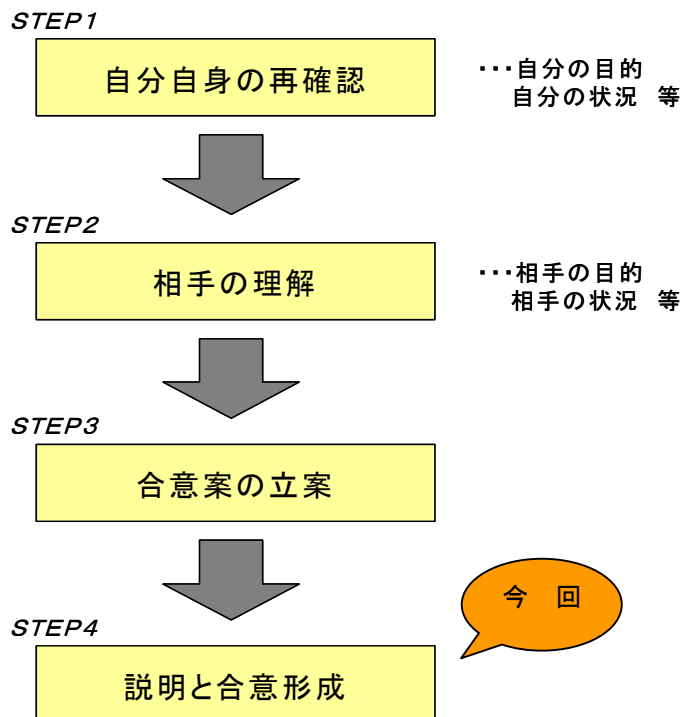
特集

コミュニケーションと交渉・説得術（その13）・・・説明と合意形成

人と交渉し、説得すること。
交渉力や説得力は、一種の技術。
技術とは、訓練によって身につけるべきもので、先天的なものではありません。
仕事でも、プライベートでも、一生のうちに、きっと何千回もの機会があるでしょう。
高い技術を持っているかどうか？
自分の「やりたいこと」の実現や、「ありたい姿」に到達する確率は大きく違ってきます。

交渉・説得の基本手順は以下の通りです。
相手を説得するためには、もちろん「中身＝合意案」が大事です。
しかし、説明の仕方次第で、「そうしよう！」ということもあれば、「絶対にイヤだ！」と拒絶されることもあります。
やはり、物は言いようです。
今回は、最後のステップである「説明と合意形成」を解説します。

交渉・説得の基本手順



1. 複数案を提示する

相手に対して、ひとつの案だけを提示して「これでどうですか？」と決め打ち的に説明する人がいます。これは、説得のセオリーからするとNG。たとえ、その案が非常に良い案であっても、相手はなかなか納得してくれません。

その理由は、以下の2点です。

●1案だけだと、相手が「押し付け」のように感じてしまう

人間は、基本的に強制されることが嫌いです。

1案だけだと、どうしても「こうしろ！」という印象を持ってしまいます。

●相手が「もっと良い案があるのでは？」とってしまう

人間は欲張りです。

「まあまあいいか」と思っても、「もっと良いもの」を求めます。

1案だけだと、どうしても「他には？」という気持ちを持ちます。

相手を説得しようと思ったら、できるだけ複数案を出すこと。非常に重要なポイントです。

なお、複数案を提示する時は、以下の点に注意しましょう。

①各案の長所（メリット）と短所（デメリット）を明確にすること

何事も「いいことばかり」なんてことはあり得ません。

長所もあれば、短所もある。

人間だって同じですよ。

複数案を相手に示す際も、長所の短所の両方をハッキリさせることが大事です。

例えば・・・

A案は短期的に見ればB案に劣るが、長期的には、はるかに優る・・・

いいことばかり言われると、逆にだんだん不安になる。

人間って複雑なものです。

マイナス面をあらかじめ知った方が安心して決断できるのです。

②自分のお薦め案を明確に示すこと

「どれでもどうぞ」

3案出して、単純に相手に「選ばせる」だけでは当然ダメ。

自分の「やりたいこと」「ありたいこと」を選んでくれるとは限りませんから。

3案示した上で、

「私としては、A案が××の理由で、一番妥当だと思うのですが、どうでしょうか？」

このように、自分のお薦め案を明確にすることが大切です。

相手としても、「どれでもどうぞ」では、逆に選択しにくいです。

2. 「いかがですか」の話し方

「今回の損失について、弊社は100万円負担しますので、御社も同額の負担をお願いします」

交渉の中で、よく聞く表現です。

しかし、このような話し方では、相手はなかなか納得してくれません。

その原因は、「お願いします」という言葉です。

「お願いしますは禁句！」

これまでも、何度か書いてきました。

「お願いします」を連発すればするほど、相手は離れていきます。

その理由は、「お願いします」には、「私のために」という意味が隠されているから。

「あなたのためにお願いします」なんて日本語はありませんよね。

「お願いします」と言われると、どうしても相手は「押し付けられている」という気持ちになるのです。

相手を説得するためのキーワードは「いかがですか？」です。

例えば、冒頭の言葉は次のように言い換えます。

「今回の損失については、弊社と御社で、100万円ずつ負担するということで、いかがでしょうか？」

「いかがですか」の言葉の中には、「あなたのために」が含まれています。

「私のためにいかがですか？」はありません。

「お願いします」から「いかがですか」へ。

これだけの変換で、相手の受け取り方は大きく変わるのです。

3. 「YES－YES－YES」の話し方

「YES－YES－YESの話し方」とは、「相手にYES－YESを繰り返させる」こと。

相手に対して必ず答えが「YES」となるような質問を続けると、最終的な提案に対しても「NO」が言いづらくなります。

例えば、あなたが車を買って換えたいと思っていますとします。

説得する相手は、財布を握っている奥さん。

「車なんて動けばいい」と心底思っています。

そんな彼女に、いきなり「車を買って換えようよ！」なんて言っても無駄。

「まだ、十分に乗れるじゃないの。子供にだって、いろいろとお金がかかるのだから、買って換えなんてとんでもない！」

そうなるに決まっています。

それでは、今回のセオリーに従うとどういう風になるのでしょうか？

♂「子供も随分成長したよね」

♀「そうね。もう小学校5年と3年だものね」

♂「うちは二人とも娘だから、きっと、もうすぐ親父からは離れて行くんだろね」

♀「そうよ。せいぜいあと2、3年じゃない」

♂「そうだとしたら、今のうちに、いろいろと遊んでおいた方がいいよね。」
♀「そうよ。今のうちよ」
♂「じゃあ、休みの日でも、なるべくどこかに行くようにしようか」
♀「いいんじゃない」
♂「そうすると、車を使う機会が随分増えるだろうな」
♀「そうね」
♂「そう言えば車を買ったのは、もう7年も前だよ」
♀「そうね。随分昔の話ね」
♂「車はこれから使う機会が増えるし、子供も成長したことだし、そろそろ車を買換えようか」
♀「そうね。買換えようか」

ここまで上手く話が進むか分かりませんが、少なくとも、いきなり「買換えよう！」と言うよりも、相手を説得できる可能性は高まるでしょう。

人間は「YES」「YES」を繰り返していると、なかなか「NO」と言えなくなるものなのです。

【リズムの実験をしてみよう！】

YESを繰り返すようにすると、なぜ、相手を上手く説得できるのか？

その理由は、人間には「YES」⇒「NO」に方向転換するための、心理的な「カベ」があるからです。しかし、上記の事例のような会話でも、ゆっくりゆっくり話をすると、相手は途中で「NO」と言う場合もあります。

「最初はそう思わなかったけれど、ゆっくり考えたら、やっぱり考え方が変わった！」なんてことになったら悔しいですね。

大事なポイントは、一気に説得する「リズム」です。

この「リズム」について面白い実験をしてみましょう。

<リズムの実験>

これから、数字を書いて行きますので、1行ずつ足し算をしてみてください。

「先読み」をしないように、一行一行、紙で隠していけばベストです。

声を出しながら、スピーディーに行きましょう。

よろしいですか？

それでは、始めましょう。

1 0 0 0

4 0

1 0 0 0

3 0

1 0 0 0

2 0

1 0 0 0

1 0

さて、合計はいくらになりましたか？

以外と多くの人が「5000」だったのではないですか？
しかし、正解は4100。
小学生でも、簡単に答えますよ。
しかし、なぜ、5000になってしまうのか？
これが「リズム」なのです。
人間はリズムに乗ると、そのリズムを崩すようなことをしたくないのです。
4100なんてハンパな数字は、まさにリズムを崩す数字。
だから、5000という、切りが良い数字が口から出てしまうのです。
「YES」「YES」でも同じこと。
そのリズムを崩す「NO」は本能的に考えたくないのです。

「なんだか、詐欺みたい」
そう思うなかれ。
要は「使い方」です。
これも、相手を説得するための重要なテクニックのひとつです。

《次回に続く》