

# THANKS

(VOL. 272)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：2020年2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：〒359-0043  
埼玉県所沢市弥生町 1792-10  
TEL:04-2936-6149  
E-MAIL：[info@thanksmind.co.jp](mailto:info@thanksmind.co.jp)  
<http://www.thanksmind.co.jp>

## 特集

### 「相手を動かす『伝え方』の基本②」・・・伝えるための大原則

本誌では、前回から、新しいテーマに入りました。  
題して、「相手を動かす『伝え方』の基本」。  
単に、自分の考えを伝えるだけにとどまらず、伝えた相手を、こちらが意図する行動まで導くことがテーマです。  
今回も、その続きです。

なお、これまでの本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm>

#### 1. 伝える技術の重要性・・・前回の復習

前回は、「伝える技術」の重要性を解説しました。  
ひと言でいえば、「時代の要請」です。

##### (1) 産業の成熟化の流れ

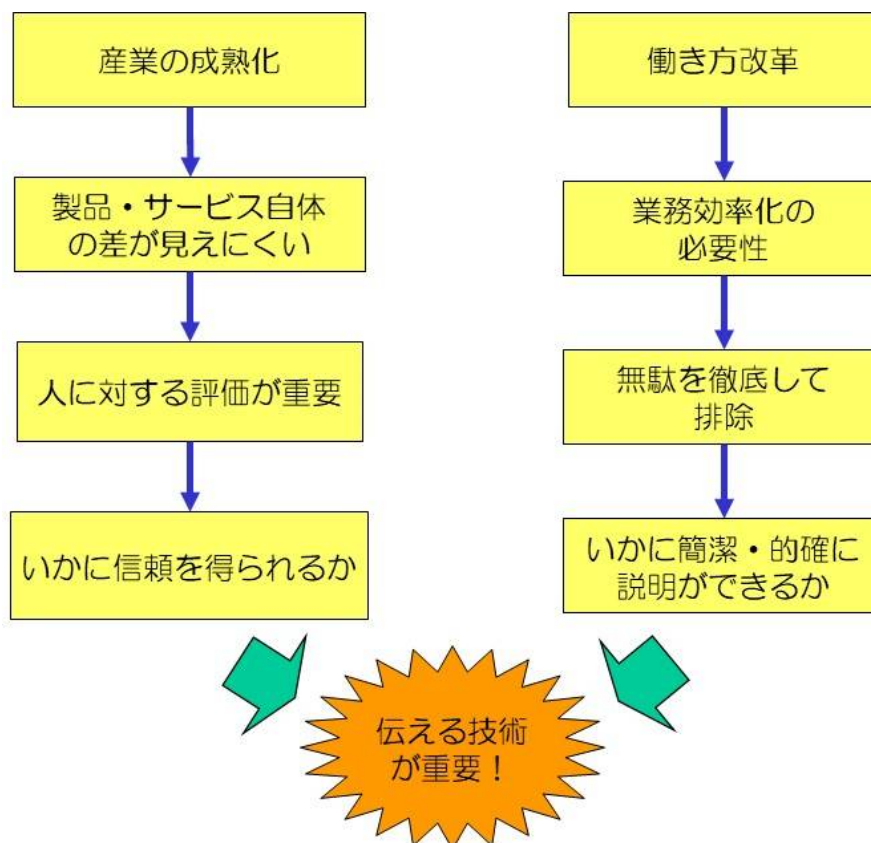
今の時代は、産業の成熟化により、製品自体の差別化が難しくなっています。  
その分、お客様は、製品を購入する時、「物」以上に「人」を重視します。  
「この人だったら間違いない！」  
信頼を獲得できるかどうかポイントになります。  
そして、その信頼のカギになるのが、伝える技術です。

##### (2) 働き方改革の流れ

今の時代において、どの業界、どの会社でも「働き方改革」の必要性が求められています。  
実現のためには、無駄を徹底的に排除して、業務を効率化しなければなりません。  
会議等でも、冗長で、分かりにくい説明はご法度。  
簡潔・的確な説明が求められることは当然です。

「お客様へのプレゼンテーション」「社内での提案」「昇格面談」等々、ビジネスにおいて「伝える」場面は、山ほどありますが、「伝える技術で結果の50%は決まる！」といっても過言ではありません。

<「伝える技術」が重要とされる背景>



**伝える技術は、結果の50%を左右する!**

## **2. 「伝える」ための大原則 ……コミュニケーションの大原則**

「伝える」というと、自分から相手に対する「一方通行的」なイメージを持ちやすいです。しかしながら、今回のテーマは、「伝える」こと自体が目的ではなく、相手を「動かす」ことが目的です。

自分の話を、相手に理解してもらい、納得してもらい、そして、動いてもらう・・・  
そのためのカギがコミュニケーションです。

### **(1) コミュニケーションとは**

コミュニケーションとは、自分の考えを単に「伝える」ことではなく、お互いが「理解し合う」ことです。

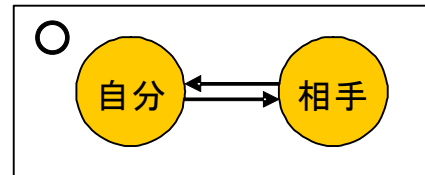
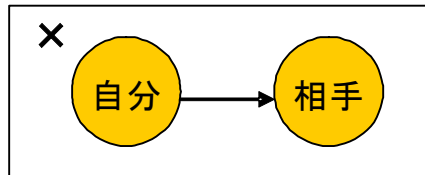
自分の考えを相手に理解してもらうことはもちろん、相手の考えもしっかり理解すること。つまり、双方向のものです。

「伝える」こと自体は同じでも、一方通行は、「ブロードキャスト（放送）」であり、「コミュニケーション（通信）」ではありません。

## 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おう！



### (2) 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、投げて終わりではありません。

投げた後は、相手からの返球をしっかり捕って、また投げ返ことの繰り返し。

「双方向」のやりとりという点では、確かにコミュニケーションと同じです。

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。

とんでもないところに投げてしまっただけでは、相手は捕球できません。

また、キャッチボールの場合、「投げる技術」だけではなく、「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、ワンバウンドもあります。

そういう返球に対しても、しっかり捕る技術が無ければ、続けることはできません。

「投げる」ことと「捕ること」。

この2つは、キャッチボールを行う際の、必要不可欠な技術です。

しかし、それだけで大丈夫でしょうか？

もし、キャッチボールの相手が4歳のボールを怖がるような女の子だとしたら、どういう球を投げますか？

「オジちゃんの球は速いから、当たったら痛いよ」と言って遠く離れたところから、カーブ投げますか？

そんなことをする人はいないでしょう。

たぶん、最初は近くに寄って、下から投げたり、ゴロを転がしたりするはずで。

それでは、今度は、中学校の野球部に所属している子供だったらどうでしょうか？

軽く投げているだけでは物足りません。

相手が4歳の女の子の場合と、中学生の場合では、当然、投げる球は違ってきます。

ここが一番大事な点です。

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」や「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。  
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り、話を整理しながら確認したり・・・  
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・・・  
そのような光景を目にしたことはありませんか？  
これは、話が相手に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、上手です。  
それなのに、なぜ相手は聞かないのでしょうか？  
それは、相手の立場に立っていないからです。  
相手が誰であっても、同じ話を同じようにしているだけ。  
そのような話では、残念ながら相手には伝わりません。

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！**

<次回に続く>