

経営でも人間関係でも「対人力」が大変重要です。

そのヒントが、日経ベンチャーという月刊誌の経営者倶楽部というメルマガにありました。

是非共、すぐに出れることですから参考にして下さい。

自分の体験談を「物語」にして、わかり易く伝える技術

自分が学んだことをスタッフに優しく、分かりやすく伝えるにはそれなりの苦心がいるものです。

どういふことをどう語れば意味ある伝達になるか。自分が体験的にも納得できることをぶつけるのが一つの方法でしょう。事務連絡をするような調子ではなく、できれば物語に仕立てると興味を引きます。

ポイント

【1】聞き手をちょっとドキッさせるような体験談を披露して、話に引き込みましょう。

【2】結びで、メッセージの要点を繰り返すことで、使える知恵になり、具体的な行動への導きをする。

若いころ、上司が突然私の肩を抱えてきて、ええっ？と驚いたのを思い出しました……

若い頃のことですが、デスクに向かっていた私に上司が突然、後ろから肩を抱くようにして話し掛けてきたことがあります。

ええっ？と思いましたが、しょうがありません。

上司はそのままの態勢で「ねえ、君」と、まるで同僚にでもするような気安い調子で話し、私も「阿でしょう」と気軽に答えたことを覚えています。

そんなやり方は、アメリカに長期出張して帰ったばかりの方だったので、あちらの習慣なのかなとは思いましたが、そのころ、私には大人同士のそんな身体表現の経験がまったくなかったので一瞬、体がこわばったことを覚えています。

実は先日、あるカウンセラーに話を聞いて、そのときの体験を思い出したのです。

そのカウンセラーに教えられたカウンセリングの方法で、私たちの参考になりそうなことを3点だけ、簡単に紹介しておきましょう。

まず、クライアントをリラックスさせて、自由に話をさせることがカウンセリングをうまく運ぶための大前提だそうです。ライトを少し落とす。モーツァルトの曲を静かに流すなど、クライアントが落ち着いて、自分のありのままを素直に話せるように、場所と雰囲気づくりを工夫する。これが第1点です。

私たちにとっても、顧客や取引先あるいは部下や後輩がリラックスして、思っていることを自由に話せる状況を作ることは大変に大切なことですね。

2点目は、同じ目線になって、クライアントの言葉を傾聴する、集中して聞き逃さないこと。

クライアントの言葉だけでなく、身体表現までをよく観察して、好悪の感情や本心とどうか、心の奥深くに隠れている深い要求まで鋭く見抜こうとするそうです。

このとき、具体的に、向き合うときの座り方を工夫する。会議用の固いテーブルを囲むのではなく、花の活けてあるテーブルを前に、ゆったりとしたソファに座ってお茶を飲みながら話す。

私たちのこのオフィスの条件の中でも、少しでもそんな雰囲気生まれるように工夫をしたいものです。

3点目は、クライアントによってはベッド状の長い椅子にゆったりと寝かせて、カウンセラー自身は自分の姿がクライアントから見えない位置の足元や、背後に座るなどの工夫をするそうです。遠い過去の記憶、心の奥の感情について話すときなどは、そんな格好になる方がいいということです。

私たちの場合は、まさかそんな格好にはなれません。

お互いにまだ慣れない間、気まずい思いのある仲のうち、あるいは言いにくいことを話したいときなどは、横並びに座るといいようです。

これなら相手の視線を真っ直ぐに浴びずに済むし、目を見なくていいので、それだけでずいぶん話しやすくなります。

やがて打ち解けてきたら正面に向き合って座ります。

まとめます。

リラックスして話すための具体的な条件の1つ目は、話しやすい場所、雰囲気づくりを工夫する。

2つ目は、同じ目線で気軽に話せるように椅子、テーブルをセッティングする。

3つ目は、慣れないうちは横並びに座り、慣れてきたら向き合って座る。

これらの工夫は、人とコミュニケーションを取るときの距離感の取り方など、基本的なテクニックとしても参考になるでしょう。

経営のヒント

「伝える」と「伝わる」の差

似ているようで、大きく違う

つまりは自分が主語か、相手が主語か、の「差」です。

私たちは自分の気持ちや思いを相手に一生懸命に伝えよう、説得しようとしていませんか？

あなたが納得するには、一方通行ではなく、双方向の「心のやりとり」が必要なんですね。

その為には、少し創意工夫が必要です。

「伝わる」ようにする智恵が重要ですね。

そのポイントは3つ

1. まず、相手に「あれ？」とい疑問符を投げかけ、相手が聴く雰囲気をつくる。

2. 次に、その体験談を語り、その中で学んだことを話す。

ポイントはわざと3つに絞る。

一つ目、二つ目、三つ目と区切って話すとわかりやすいですね。

3. 最後にまとめとして、3つを再確認しながら、これからは「こうしたいね」「こうなふうにしよう」と自分たちや自社に落とし込みましょう。

理屈や頭の中ではわかるが、実際に自分ができるかどうかわからない。

「そうなんです！」

私も残念ながら、出来ていないんです！

ご心配なく、出来るように工夫しましょう！

まずは、ポイントを3つメモして、誰かを練習台にしてやってみましょう！

失敗は成功の元、出来るようになるまでやる！それが「訓練」なんですね！

お互い頑張りましょうね。