すぐに使える！ 失敗予防術 3

# 人間関係編

## 「相手の視点」でコミュニケーションを図る

**森下裕道**

もりした ひろみち

パーソナルモチベーター／講師マスター／㈱スマイルモチベーション代表取締役

1971年、東京都生まれ。大学卒業後、㈱ナムコに入社。それから わずか1年で新規事業部の責任に抜擢され、高い業績を挙げる。その独特な接客法により、数々の不振店舗の再生に成功。その後、独立し、コンサルタントとしてユニークかつわかりやすい接客、セールス、人材育成術を広めると同時に、講師や講演で人間関係に役立つノウハウを提唱している。主な著書に、『なぜ、あなたの話はセールスが上手いのか？』（フォレスト出版）などがある。


取材・構成 前田はるみ

### 「理解されたい」という相手の心の内を察する

なぜか相手に反感をもたれてしまう、部下や後輩が思いどおりに動いてくれない……。社内でのコミュニケーションがうまくいかない理由は、突き詰めると一つの原因に集約されると私は考えています。それは、**相手に「この人は私のことをわかってくれない」と思わせてしまう**、ということです。

まずは、ありがちな失敗をいくつか挙げてみましょう。あなたは部下や後輩に注意をするときに、「いつもお前はミスをする」「いつもお前は遅刻する」などといってはいないでしょうか。「いつも」といわれた時点で、相手は、「いつもじゃない！ 私のことを全然わかっていない！」と反感を抱きます。また、人から話しかけられた際に、相手の顔もみずに、パソコンや携帯電話をいじりながら話を聞いてはいないでしょうか。さらには、「で、結論は何？」と、急かすような言葉を使ってはいないでしょうか。忙しいのはわかりますが、相手の顔をみて話すのがコミュニケーションの基本。それができないようでは、相手は話す意欲を失ってしまいますし、二度とあなたに相談しようとは思わないでしょう。

**現代人はみな、どこかに孤独感を抱えているもの**です。「自分のことを理解してほしい」「一人の人間として尊重してほしい」と思っています。その気持ちを汲みとることが、コミュニケーション上手になる第一歩です。

### 相手の可能性に賭ければ能力以上の力を発揮する

では、具体的にどのようにすればいいのでしょうか。三つの処方箋をお教えしましょう。

一つ目は、**相手の話をちゃんと「聞く」こと**。当たり前のことですが、これができていない人が多いのです。相手が、具体的な答えやアドバイスを求めているならば、ズバリ答えを教えてあげてもいいでしょう。しかし、自分の気持ちをわかってもらいたくて話すという場合もあります。その場合は、「そうなんだ」と相槌を打ちながら聞く姿勢に徹することが大事です。

よく、「部下を飲みに連れていっておごってやったのに、まったく本音をいわない」と憤慨する上司の方がいますが、それは、その人が相手の話を聞いていないからなのです。相手が本音を打ち明けようとしても、「それはお前がいけないんじゃないの？」と批判したり、「それはこうだよ」と結論づけてしまったりしては、本音など話す気になるわけはありません。

二つ目は、**「ハッピーワード」を使うことを心がけること**。ハッピーワードというのは私の造語で、褒め言葉やねぎらいの言葉、感謝の言葉などを指します。「よく頑張っているね」「すごいなあ」「さすがだなあ」といった、ちょっとした言葉をかけるだけで、人は「自分のことを認めてくれている」と感じるものです。

ハッピーワードは、たとえネガティブな状況であっても使うことができます。たとえば、部下が会議に遅れてやってきた際に、「時間を守れよ！」と注意することは簡単ですが、そういう場合こそ、「忙しいのによくきてくれたね」とねぎらいの言葉をかけてみてください。部下は、「次からは時間を守らなくては」と思うはずです。「時間も守れないなんて、社会人としてなっていない！」と頭ごなしに叱ってしまうと、部下はその場では黙って聞いていても、「そんなことわかってますよ！ 僕だって忙しいんです！」と内心反感を覚えるはずです。

三つ目は、**相手のことを認めて、その人の可能性に賭けてあげること**です。人は誰でも、自分のことを認めてくれる相手を信頼するものです。認められれば仕事にやりがいを感じて、能力以上の力を発揮することもあります。とはいえ、明らかにヘマをしそうな相手に対しては、仕事なんて任せられない、と思うかもしれません。きれいごとに聞こえるかもしれませんが、それでも信じてあげることが大事なのです。もしかしたら、これまでの失敗は、現在のポジションや環境がその人に合っていなかったからかもしれません。私自身の経験でも、成績の悪かった店長を思いきって別の店舗に異動させてみたら、心機一転、できる店長に変身したという例もあります。最初はウソでもフリでもいいから、「君ならば大丈夫だよ」と**相手の可能性を信じて任せてみることで、ほんとうにうまくいくことも多い**のです。仕事は自分一人ではできません。一緒に働く仲間や部下を信じたほうが、得るものは多いと思いませんか。

### 相手を楽しませる気持ちが良好な人間関係をつくる

結局のところ、**コミュニケーションがうまくいかないのは、自分の視点から話そうとするから**なのです。そうではなく、自分の言葉が相手にどう伝わるのか、それによって相手がどんな気持ちになるのか、相手の視点で考えることが大事なのです。売り言葉に買い言葉で、勢いで相手にひどいことをいいそうになることもあるでしょう。私も妻から「あなたは、いつも服を脱いだら脱ぎっぱなし」と小言をいわれると、「いつもじゃないだろう！」と怒鳴り返したい気持ちになります。

でも、そこはぐっとこらえて、笑顔で対応するようにしています。感情に任せて妻に言い返せば、自分としてはすっきりするかもしれませんが、二人の関係は殺伐になります。あとになって「あんなこといわなきゃよかった」と後悔するに違いありません。これからも続く二人の関係を考えれば、ここはこらえて、楽しい気分で過ごしたほうが幸せです。たとえその場は我慢が必要でも、**相手に楽しい気分を伝染させられる人のほうが、最終的には「勝ち」**だと私は思うのです。

## 「人間関係でのありがちな失敗」予防術

### 1 下手なお世辞をいってしまう

無理に褒めようとしても、相手には情られてしまうもの。だから、お世辞をいうのではなく、あなたがほんとうにいいと思ったところだけを褒めるようにしよう。そうすることで言葉に気持ちが込められるし、その姿勢が習慣になれば、自然に相手のいい点を見つけられるようになり、さらに褒めることが上手になってくる。

### 2 褒めるつもりで否定してしまう

たとえば、「最初は気難しい人かと思ったら、とっても気さくな人ですね！」などという褒め方をしていないだろうか。これでは相手は、褒められたことよりも「気難しい人と思われた」と気になって、素直に喜べない。褒めるときには、否定的な部分は不要。あなたがよいと思った点に的を絞ったほうが、気持ちをきちんと伝えることができる。

### 3 謙遜されて引き下がってしまう

多くの人は、褒め言葉に「そんなことはないですよ」と反射的に謙遜する。しかし、「ああ、そうですか」と引き下がってはいけない。相手は謙遜しつつも、褒めてほしいという気持ちはもっているもの。だから、どれだけ謙遜されても、「いやいや、ほんとうに素晴らしい」と褒め通すことが大切。それが、自分の言葉に責任をもつということなのだ。

### 4 褒め言葉を素直に受け取らない

自分が褒められると、「お世辞じゃないの？」と疑ったり、「何か企んでいるのでは？」と深読みしたりすることがあるかもしれない。しかし、疑えば疑うほど、どんどん疑心暗鬼に陥るもの。相手の心を深読みしても、あなたにとって何の得にもならない。褒められたら、その言葉を素直に受け取り、「ありがとう」と感謝を返すようにしよう。

### 5 相手のアドバイスを実行しない

「お勧めを教えてください！」といって教わったのに、実行する人はじつはあまり多くない。それでは教えたほうはがっかりしてしまう。逆にいえば、大半の人が実行しないからこそ、お勧めを実行してくれる人がいると、その人を強く信頼したくなるのだ。あなたもぜひ、何かを勧められたら実行して、それを報告するようにしよう。

### 6 上司や自社の悪口をいってしまう

何かを感じるなら、上層部に提案して改善すべき。悪口をいうと、聞いた相手までどんどん会社が嫌いになってしまう。あなたの影響力は、思っている以上に強いと知るべきだ。また、現在はあなたの選択の結果なのだから、悪口は自分自身にもダメージを与える。ネガティブな言葉は、ぐっとこらえたほうが、絶対にあなたのためになる。