

第3章

“づい、人が動いてしまう” 言語能力

他者に具体的な影響力を与え、これまでと違う行動を

起こさせるための「言語能力」は営業活動において必須です。そこで、読んですぐに実践できる伝達スキルアップ術をご紹介します。

相手が反発する心理を知る

分かりやすく解説するために、身近な場面を設定して話を進めましましょう。

【問】

電車の中でヘッドフォンから漏れる大きなシャカシャカ音。

それをあなたは注意したい。

そのとき、どのように言いますか？

よくありがちな場面ですが、実際に口に出して注意するには、それなりのエネルギーと勇気が必要で
す。次の具体例を参考に、自分ならどう言うか、ちょっと考えてみてください。

鬼頭 秀彰

ザクセス コンサルティング
ZACCESS Consulting 株式会社
代表取締役

【具体例】

- (1) 「うるさいから、もう少し音量を下げなさい。(周りに迷惑だ!)」
- ・・・これに類して、相手に対して怒る、注意、指示、命令、説教をする。
- (2) 「もっと音量を下げてくれませんか?」
- ・・・などと、できるだけ冷静に相手に伝える。
- (3) 「大変申し訳ないですけど、もう少し音量を下げてもらえないでしょうか」
- ・・・などと、お願い、懇願、許諾などできるだけ穏便に、下手に出る。

ほとんどの人は、右記いずれかの言い方をするのではないのでしょうか。しかしこれらは、言い方の強い、弱いという違いはあっても、共通したある問題を抱えています。その問題とは、「音量を下げる」という、相手にして欲しい行動⇨結論を、先にこちらが口に出してしまっていることです。

人は、多くの場合、やるべきことは何かを理解できます。だから、他人からそれを先に言われたり、こうすべきと指摘されたりすると面白くないのです。その心理とは、まさに

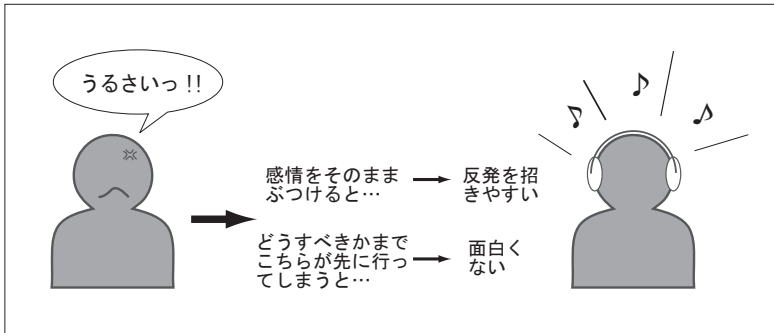
母 「早く宿題やりなさいー!」

子 「なんだよ、いまやるうと思っていたのにーうるさいなあー!」

このときの子供の心境、といえば、実感しやすいのではないのでしょうか。

そこでどう行動すべきかを決める “決定権” を相手に渡し、自ら決める “手柄” を相手に譲って行動しやすくさせるのです。

一般的な“言葉の使い方”が抱える問題

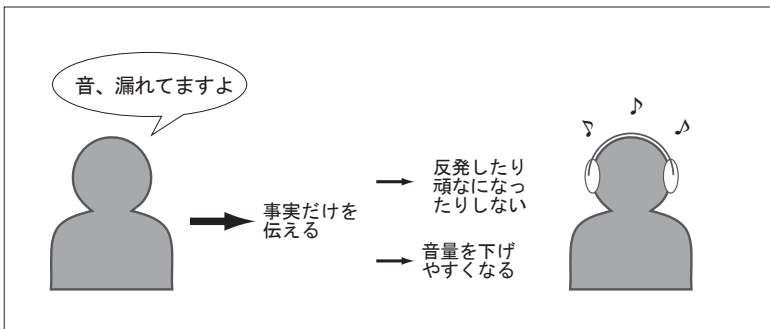


——人を動かす賢い言い方とは

では、相手を動かすために私たちはどうすればよいのでしょうか？ その時の賢い言葉の使い方とは、「事実だけを伝える」これだけでよいのです。したがって、先ほどの例でいうと、電車の中では「音、漏れていますよ」と短くこれだけ言えばいいのです。伝えるのは、『事実』だけでよいのです。ただし、できれば気さくな感じで伝えると、よりいいでしょう。

そして、事実だけをさりげなく伝え、どうすべきかを相手に任せることで、相手は反発したり、頑なになつたりせずに音量を下げやすくなるわけです。

ヘッドフォンをしている人に賢く注意する言い方



■このスキルを使いこなすための、3つの注意点

ただし、この言い方を使う際には大事な注意すべきことが3つあります。

(1)評価と感情は含めない

まずこちら側の「評価」を入れないことです。ここでつい、「音が漏れていてうるさいですよ」と言ってしまうと、「うるさい」には、あなたの「評価」が含まれてしまいます。やはりそう言われた側は面白くありません。加えてその中に「怒り」が含まれてくると、さらに相手を頑なにさせてしまいます。

このような「評価」や「怒り」の感情を加えない伝え方は、相手を動かすためのスキルとしてとても重要です。

(2)相手を信頼する

次に大事なことは、この言い方の根底に、「あなたがそれをよりよく解決できる人間であると信頼しています」という相手への言外のメッセージが込められていることです。相手に対する信頼がなければ、単なる言い方のテクニックだけになってしまい、それは相手にも見透かされてしまいます。

人は、そのように扱われれば、そのように振舞うようになるのです。この人間心理を活かさないと手はありません。

(3)相手が「やるべきこと」を理解しているか

もうひとつ大事なことは、この手法は万能ではないことを理解しておくことです。この手法が通用するのは、「何をやるべきかを相手も理解している場合」に限ります。

もちろん多くの場合はこれに当てはまります。たとえば、シヤカシヤカ音を出している人も、もしかすると、音があれほど外に漏れていることを、本人はただ気がついていないだけかもしれません。そうだとすれば、相手はやるべきことを理解しているはずで、それを、いきなり「お前は周りのことを考えない悪いやつだ」と決め付けるような言い方をされれば、やはり面白くはありません。しかし、そうでない相手には当然ながら別のやり方を用いなければなりません。

昨今、厳しく他人から怒られることも減った中、こちらがごく普通に注意したつもりでも、想像以上に相手の反発を招く可能性があります。それは上司や部下、顧客との間でも同じことが起こり得ます。今回ご紹介したこのスキルだけでもしっかりと使いこなせるようになると、周りに与えるあなたの影響力が確実に向上します。是非、実践してみてください。

〈事実だけを伝えるスキル〉とは

