

相手を巻き込む伝え方

鷗川 洋明 著

単行本：276 ページ

出版：フォレスト出版

価格：1500 円（税抜）

はじめに

「伝えたいことはたくさんあるのに、上手く伝えられない」。業務上の提案や仕組みの説明など、自分の頭の中を正確に相手に伝えるのは意外と難しいものです。筆者が提唱する「提案の構造」という理論を軸に、相手を巻き込む伝え方を読み解いていきましょう。

提案は「この指とまれ」

筆者の以下の言葉からご紹介します。

「提案」とは、「相手とともに新しい価値や望ましい変化を創ることを目的にした考えや意見の提示」です。

「提案」という行動を起こす時に、多くの人は「相手はどう動かすか」を考えます。提案の内容そのものを原動力として相手に行動を促す、ある種のパワープレイと言えるでしょう。決して少数派ではない考え方です。

しかし、筆者いわく「相手が動きたくなる状態をつくる」ということがポイントです。提案によって価値や意味を伝えはしますが、原動力となるのは相手の内面に生じる「一緒にやりたい!」という感情です。

「一緒にやる人、この指とまれ!」に似た感覚と言えどイメージしやすいのではないのでしょうか。

インサイドアウト

インサイドアウトとは「自分自身の内側から湧き上がる思い」です。

社会的な客観性や合理性を重視して話す内容を構築しようとする、他の事例と似通った提案になってしまいがちです。本書内では「提案の同質化」とも表現されており、つまりは共感・共鳴に値しない無機質な言葉になってしまうのです。

「何が実現できたら本望なのか?」

「なぜそれを実現したいのか?」

「何がどうよくなるのか?」

これらを自分の中で深く問うた上で、それでもなお湧き上がる思いを表現する。これが「インサイドアウト」です。前述した内容と比較すると、社会的な合理性や客観性に欠けている可能性は高くなります。しかし、だからこそ新しいものである可能性も高いのです。これからの時代、画一化され正確性が最重要視されるものは AI やロボットの守備範囲になっていきます。インサイドアウトによる新たな魅力の創造こそ、何物にも取って変わられることのない人間の特権なのではないでしょうか。

評価の受け止め方

様々な理論や考え方を紹介しましたが、そもそも提案が苦手な場合はどうすれば良いのでしょうか。提案のハードルを高めている要素についての解説が本書内にて行われています。その中の1つである「不安」という感情は、外からの低評価に対する恐れから生まれると筆者は述べています。

他人からのフィードバックは真摯に受け止めるべきです。ただ、あまりに真面目にすべてのフィードバックを受け止めようとしすぎると、それに応えることが目的になってしまいます。それでは本末転倒です。

自分の弱点の克服や欠点の発見など、他人のフィードバックには大きい効果も期待できます。有効活用するべきなのは言うまでもありません。しかし、フィードバックのための提案にならないよう心掛けなければならないのです。

提案の構造について、理論やマインドの観点から詳しく解説しているオススめの一冊です。