

キミが信頼されないのは話が 「ズレてる」だけなんだ 横山 信弘 著

単行本：192 ページ
出版：すばる舎社
価格：1,540 円（税込）

はじめに

コミュニケーションスキルは研修を受講すれば必ず向上するものでもないため、アップさせるのは簡単ではありません。上司やお客様との信頼関係を得るためにはスキルを向上させるのではなくコミュニケーションのズレをなくせばいいと筆者は解説しています。このために好事例ではなく、ミスパターン化し分析することで、「ズレ」をなくす3つのテクニックが紹介されています。

聞きグセ 確認グセ 質問グセ

「聞きグセ」はなぜ必要なのか？

まずは「聞き方」の重要性について解説されています。コミュニケーションのズレを防ぐためには詳細な確認が必要だと理解されているかもしれませんが、しかし、それ以上に重視すべきなのは「認識のズレ」です。認識が一致しないと問題が生じ、結果的に確認や質問を行う必要が生じます。しかし、対話の相手が明瞭に話してくれる場合、それ自体が確認や質問の役割を果たし、余分な手間は必要なくなります。

では、明瞭に話すためにはどのような対応が必要なのでしょう。それは「関係構築」であり、本書でも特に強調されているテーマです。「聞く気」のない人や「聞く姿勢」がない人に対して、私たちは話す意欲を失ってしまいがちです。

そのため、良い聞き方をしていない人や、聞く姿勢がない人には曖昧で抽象的な話をしてしまう傾向があります。それは「聞く姿勢」がないからこそ生じる現象だといえるでしょう。

具体的な例を挙げると、相手に聞く姿勢がなけれ

ば「この提案書を作成し、企画書を整備し、それに基づいて自分で考えて行動して下さい」などと抽象的に表現してしまうかもしれません。

しかし、相手がしっかりと聞く姿勢を持っていれば、きちんと話す意欲も生まれます。これこそが極めて重要なポイントです。従って、「認識のズレ」を解消するためには、相手にきちんと話すことが必須となります。そしてそれを達成するための最初の一步は、「聞きグセ」を改善することだと解説されています。

やればできる「確認グセ」

2つめは「確認グセ」です。確認をするということに才能は必要なく、ただポイントとして押さえたい点としていくつか解説しています。

例えば何を確認したいか分かりやすくするために「短い言葉で確認する」や「自分が受け取った認識を何度も確認する」などがあります。きちんと確認することで「人数」「部数」「予算」などの数や「期間」「納期」など時間の確認をすることによって、相手のコミュニケーションでぼんやりしている表現を明確にしていく作業こそができます。

その他にも「相手からの信頼をなくす質問の仕方」など、ズレが発生するパターンを「聞く」「確認」「質問」そして「話し方」の面で解説されており、四コマ漫画で実例を見られるために非常に理解がしやすい内容になっています。

新人や接客、営業未経験の皆さまにも優しく読み込むことができる一冊です。