

人を慰める特集

## 同意することよりも まずは相手に共感する これを大事にしてみよう



登場人物紹介

安田課長（以下「安」）

営業の課長でいつも部下や家族とのコミュニケーションで困っている

やる気仙人（以下「や」）

安田課長が困っているとお助けマン、アドバイスをくれるお助けマン



安「なるほどお、お前さんの言うことはもともとだわ。そりゃ相手が悪い。うん、お前の判断は正しい！」

や「なんじゃ、安田のやつ、今日は部下の相談に対して、やたらと張り切っておるが…」

安「おめえの言うとおり、そんな女とは別れるのが正解だ！」

や「安田の言葉、これは危険じゃのお…」

安「ちよっとトイレ行ってくらあ。よいしょっと」

や「ちようどよいタイムングじや。おい、安田、安田よ」

安「おつ、なんだ仙人か。今盛り上がりだつたから、ジャマすんじやねえぞ」

や「その盛り上がりがあるところの話じゃ。お前さんの言葉、それは非常にまずいぞ」

安「何が悪いんだよ？どう考えても、部下の話だと相手の女性が悪い。そう思ったから…」

や「その判断、それが危険じゃと言っておるのじゃ」

安「ど、どうしてだ？」

や「今回はやたらと女性と別れることを勧めておるようじゃが。部下は本当に心からそう思っておるのかな？ひよっとして、そうじゃないと思っておるのに、お前さんがやたらと同意しておるから、その気になつておるかもしれんぞ」

安「いやいや、オレっちはあいつがそう言うから、その方がいいって言うてるだけだよお」

や「ということは、部下が言っておることに共感しても、そこに同意している、というわけではないのか？」

安「共感と同意って、何が違うんだ？教えてくれよ、仙人」

や「共感とは、相手の言葉をしっかりと理解し、その上で相手の気持ちをくみ取ってあげることじゃ。例えば『それは大変だったなあ』という言葉じゃ」

安「オレっちはそのつもりで言ったんだけどなあ。じゃあ、同意は？」

や「同意とは、相手の言ったことに對して『賛成です』という意思表示をすることじゃ」

安「そのどこが悪いんだよ？」

や「同意されると、本人は自分の出した答えが正しいと思ひ込んでしまふ。じゃが、本当に必要なのはそこではない」

安「じゃあ、どこなんだよ？」

や「まずは相手の気持ちに寄り添うこと。そして、気持ちを落ち着けて正しい判断をもらうこと。そうではないかな？」

安「ま、まあそうだろうけど…じゃあ、オレっちが部下に言った言葉ってのは、間違つた判断かもしれねえってことか…」

や「最後に決めるのはお前さんではない。部下がきちんと判断することじゃ。今からでも遅くはない。部下の本當の気持ちを聴いてやるとよい」

安「わかつたよ、仙人。じゃあ、まずは相手の気持ちに共感するんだな。よし、仕切りなおしだ！」

や「おうおう、安田のやつ張り切つて出て行きおつたが。さて、どうなるかのお」

安「そして…」

安「仙人、仙人よお」

や「安田よ、部下はどうなつたかな？」

安「いやあ、仙人の言うとおりにしておいて正解だったわ。あいつ、本当は彼女と別れたくなかつたつて。でも、オレっちが勧めちまつたからその気になつてたんだとよ」

や「危なかつたのお。共感すれば信頼して、心の中を話してくれるようになるぞ」

安「ってことは、飲み屋のネエちゃんの話にも…ウッシッシン」

や「お前さんも懲りん奴じゃのお…」

## ワンポイント・コミュニケーション

このコーナーでは、「コミュニケーションをとるとき」「口ツ」をご紹介します。今回のテーマはこれ！

### 「ひそひそ話も有効」

ひそひそ話って、ちょっと嫌なイメージがありませんか？まるで自分のうわさをさされてるようだし、声小さくて聞き取りにくい。

しかし、相手の聴く意識を高めるために、ひそひそ話というのも実は有効に働くんですよ。

大勢の前で何かを話すとき、通常は大きな声でハキハキと話しましょう。そうしないと聴く方にこちらの声が届かないですからね。

また、小さい声で何を言っているのかわからないような人の話は、あまり聴こうとは思いませんし。

では大きな声でハキハキと、が必ずしもいいのかといえませんが、その状態って、聴く方は「受身」になっちゃうことがあるのです。

だって、相手が大きな声でしゃべってくれるから、聴く方はさほど意識をしなくても耳に音が入ってくるんですよ。そうすると、「聴くぞー」という意識が薄れてしまいます。

そこで登場するのが「ひそひそ話」なんです。ときどき、わざと声を小さくしてしゃべってみてください。すると聴く人は「なにに、今なんて言ったの？」と、あなたの声に意識を集中してくれます。

これを話の間にときどき盛り込むのです。すると、話を聴く方は、あなたの言葉に意識を傾けていないといけなくなりやすよね。

実はこれ、講演などで活用すると効果抜群です。マイクを通して、ちょっと声の大きさをわざと控えめにすると、聴く人の意識が一瞬に「こちら」に向いてきます。あ、ひそひそ話を活用するには、通常は大きな声でハキハキとしゃべること。これをお忘れなく。

## ミーティング秘伝のタレ

こちらでは会議をうまく運ぶ「秘伝のたれ」を伝授しちゃいます。今回の秘伝のたれはこれ！

### 「ファシリテーターの裏のお仕事」

会議中、ファシリテーターは「プロセス」に意識をおいて、参加者の意見を引き出したり、まとめたりします。これがファシリテーターとしての「表」のお仕事です。

では「裏」のお仕事とは一体何なのでしょう？

私は「会議の雰囲気盛り上げる」ことが裏のお仕事だと思って取り組んでいます。場が盛り上げられ、意見もたくさん出てくるし、決まったことに対して

「よし、やるぞー！」という勢いもついできます。

では、会議の雰囲気を盛り上げるために具体的にどんなことを行えば良いのでしょうか？

まず思いつくのが「アイスブレイク」です。会議の冒頭などで、参加者の口を開かせ、頭を会議に向けるための手法です。これを行うファシリテーターは多いですよ。

けれど、これだけでは不十分です。やるべきことは「会議中」にあります。

私が常に心がけているのは「笑い」を取り入れること。だから、グループディスカッションをやっている最中に、みなさんの意見を拝見して、ちょっとした笑いを取り入れた発言を行うことが多いです。

まあ、オヤジギャク的なものではありませんが、けれど、それだけで場が笑いに包まれます。その上で、ちょっとした促しの言葉を付け加えると、みなさんの固まった頭も柔らかくなる、というわけ。

ま、いわゆる「にぎやかし役」としてファシリテーターが登場するというわけです。こうすることで、全体も笑顔に包まれて、最後まで笑いに包まれた会議を進行することができます。

これが私が行っている「裏のお仕事」です。

## ひろさんのはまり本

このコーナーでは、ひろさんが今ハマっている本を紹介。今回はこれ！

### 「花の鎖」



湊かなえ 著  
文藝春秋  
590円＋税

湊かなえさんの小説は、人間関係などが複雑に絡み合って、読むのに頭を使っちゃいます。けれど、最後のほうで複雑と思えた関係性が、見事に一致してしまう。例えるならば、直前までバラバラだったパズルが一気に組み上がってしまう、そんな印象を持ちます。

この「花の鎖」もまさにそうです。ここでネタバレらしをしてしまうと面白くなくなるでしょうから、感想にとどめておきますが。

最初は三つの話がバラバラに展開して、なんだこれは、という感じがしていました。

ところが、最後に近づくに連れて「もしかして？」と思うようになり、最終章の手前で「あ、これはそういうことか！」ということに気づきました。そして最終章でその気づきが正解だったことがわかります。

推理小説とは違いますが、ちょっとした謎解き気分です。読むことができましたね。

すべての謎がわかった上で、この本をもう一度読むと、すべての伏線が「なるほどなあ」と感心しながら読める、そんな一粒で二度美味しい小説と言えるでしょう。

いやあ、小説家を目指す私としては、そういう手法もあるのかと感心しちゃいました。こんな発想をする湊かなえさんはすごい！

私もこんな小説が書けるようにならなきゃなあ。

## 最近ちょっと思ったこと

前回、私の野望を書かせていただきました。私の野望（ビジョン）は、労働人口の20%である1200万人にファシリテーションに触れて、少しでも使えるようになってもらうこと。それにより、働く人が喜んで、楽しんで、笑顔で働く場をつくる。働きがいのある職場をつくること。

けれど、これは私一人の力では成し遂げられません。じゃあ、どんなことをすればいいのか？

私は「ファシリテーションブーム」を起こしたいと思っています。一過性のものになるかもしれませんが、それによって「ファシリテーション」や「ファシリテーター」という存在を世に知ってもらうきっかけにはなります。

ブームとして一過性なものになっても、おそらくそれはなくなるものではない。むしろ、定着するもの、当たり前として存在するものになる。そう思っているんです。

じゃあ、そのために私ができることは？

ファシリテーターとして活動するのは当たり前ですが、私のもう一つの仕事（にした）である「小説」、これを活用したいんです。

小説でブームを起こし、これがドラマ化、映像化になれば、その存在を知る人も多くなるし、興味をもつ人も増えるでしょう。

テレビでは医療ドラマがブームです。それによって、医者の仕事にもいろんな分野があることを知った人も多はず。また、半沢直樹や下町ロケットの作者でお馴染みの池井戸潤。彼の作品で銀行の仕組みの裏側や、製造現場の裏側などを知った人もいます。

そんな感じで、ファシリテーターという仕事の姿を世の中に広げていきたい。それが私の野望なんです。

そのためにも、私はファシリテーションを舞台とした小説を書いていきます。これは公募に出したりすることになるでしょうが、落選してもみなさんに読まれるようにしていきます。

実は、かなり前に書いたものを再編集して、すでに一つは応募しているのですが、まあ、その結果にかかわらず、書いたものを世に出していくつもりです。

ぜひ応援をよろしくお願いします！

## こんなお仕事、してきました

このコーナーでは、最近やったお仕事の中身を紹介していきます。

今、大分キヤノンシステムアンドサポートさんと組んで、私の持っている仕事に役立つネタを講演させていただいています。

12月には「利益が4割アップする！儲ける会議5つの秘密」というタイトルで、会議をうまく活用することで儲けを生み出すことができる、という話をしてきました。

2月には「研修担当・総務必見！今まで受けた研修・セミナー費用を無駄にしない方法」というテーマで、研修効果を高めるために必要な要素をお伝えする予定にしています。

この講演、私に対しての金銭的な報酬はまったくありません。交通費すら出ません。なのでどうして私がこの仕事を受けたのか？

実は、私には金銭メリット以上に大きなものを得られるからです。それは「大分での顧客開拓」

というもの。実は私、大分県の隣である宮崎県に住んでいながら、大分県の顧客がゼロなんです。なにしろ、足がかりがないもので。

だから、私としては大分に進出するための見込み客名簿が欲しいんです。その名簿を得るための手段として、この講演は大きなメリットがあります。

逆に大分キヤノンシステムアンドサポートさんにとっては、毎月定期的に行っている顧客向けの無料講演会で、新しいコンテンツを提供することができます。そうすることで、顧客満足度を上げる事にもつながりますからね。

双方の強みを活かして、お互いに欲しい利益を得る。これこそまさに「ジョイントベンチャー」です。こういった仕事を増やすことはとても大事なことです。

他にもセミナーネタは、まだまだたくさんあります。営業に役立つ戦略の話、セミナー集客に活用できる話、自己啓発的な心構えの話、などなど。話そうと思えばネタはつきないのが私の強みでもあります。

ぜひ、あなたのところでもちよつとした講演を開いてみませんか？

お互いの強みを活かした、新しい形でのビジネス展開を行うことで、一緒になって笑える一年を展開していきますよ。

# 理想的な結婚生活は 最初に理想を描かないこと



このコーナーでは、毎回幸せな男女関係を築くための考え方についてお届けします。

今回は、結婚を夢見る方や結婚直前の方にはちょっとシヨツキングな内容かもしれませんが。

タイトルを読んでおわかりの通り、「結婚の理想の姿を思い描いてはいけない」という内容だからです。そう言われると反発する気持ちもあるでしょうが、まずは落ち着いて読んでください。あ、これからお伝えすることは、すでに結婚しているあなたも知ってほしい内容ですよ。

まず、あなたが思い描いている「理想の結婚生活」ってどんなものがありますか？

これについては人それぞれ。夫婦仲良く休日を過ごしたり、旦那さんに対してこうあって欲しい、奥さんに対してこんなことをして欲しい、といったお互いに対するリクエストも出てくるでしょう。

けれど断言します。まずその通りになることはありません。最初のうちはそういった生活を送れても、次第に自分が思い描いていた理想像から離れていくもの。これが結婚生活の現実です。

おそらく、結婚している方々にアンケートを取ると、多くの人がそういう状況にあることがわかれると思います。最悪の場合、自分の思い通りの生活ができないことに対して不満を持ち、「性格の不一致」という便利な言葉を使って離婚へ。もっと最悪の場合は、その理想を別の人に求め始めて「不倫」の道を歩むことに。

ちなみに、不倫の末に再婚をしても、多くの場合はまた同じことを繰り返してしまうだけです。これも断言できます。いや、むしろ前のパートナーよりも理想からかけ離れることも。

じゃあ、結婚生活に対してどんな思いを持っていいのか？理想を思い描かずに、どのように結婚生活を送ればうまくいくのか？

私は「二人で理想の生活を創っていく」ことをおすすめします。片方の思いだけが先行してしまうと、そのとおりにならないことに対しての不満が募って、最悪の結果を招くことになるのです。

自分の思いを相手に押し付けること、これが夫婦喧嘩の大きな原因でもあります。

「どうしてこれをしてくれなかったの？」

「どうしてこんなことしちゃったの？」

だいたい、夫婦喧嘩で交わされる言葉はこんなことがほとんどでしょう。この言葉は、相手の思いを理解できていないからこそ生まれてくる言葉なのです。

大事なのは相互理解。お互いにどんなことを思い、どんな考えをしているのか。それをしっかりと認め合うことが理想的な夫婦と言えるでしょう。

だからこそ、最初に理想を描かないことが必要なのです。一緒にあって理想を創る、この方がとても大事だと私は思っています。

私たち夫婦はもうじき銀婚式を迎えます。そのくらいになって、ようやくこのことがわかったくらいですから。それだけ、夫婦というのがお互いに理解し合うことが難しいことでもあるのです。

いや、ちゃんと、常に会話をしていればもっと早くここに気づいたのでしょうか。やっと気づいたからこそ、このコーナーがあるのですから。

夫婦生活は一人で築くものではありません。お互いの思いを理解し、認め合って初めて理想が創れるのですよ。

