

第3回「わかるよ」と共感したつもりが、ムツとされてしまった……

失敗からの
「リカバリー
コミュニケーション」

こんなときどうする？

- （正解）まずは黙って相手の話を最後までしっかり聞く
- （失敗）「いやいや私もね……」と自分の体験談など続ける

今回の
リカバリー

「余計な口を挟んでごめん」と伝えて黙る

会話中、思いがけず悪い空気が流れたりすると、焦ってフォローの言葉を探したり、行動したりしがちです。

もちろん、それ自体が悪いわけではありませんが、その言動がかえって状況を悪化させてしまうこともあります。

「わかるよ」は扱いが難しい言葉

たとえば、自分としては理解と共感を伝えようとして「わかるよ」と言ったつもりなのに、相手をかえって怒らせてしまったら、なんとかしなきゃと思いますよね。

けれども、そこでさらに自分を正当化したり、相手の怒りを否定したりすると、

状況はいよいよ悪化して、最終的には「あなたになんて言わなきゃよかった」なんて思われてしまいかねません。

「わかるよ」という言葉は、実は扱いが難しいものなのです。

特に、相手の心が不安定なときなどに安易に使うと、意図せず「軽くあしらっている」という印象を与えかねません。

まずはしっかり「聞いてほしい」

多くの人は「わかって欲しい」よりも、まず「聞いて欲しい」と思っているものです。

ただ、「わかるよ」と理解を示そうとするよりも、「そうなんだね」と丁寧に受け

取るほうが、かえって喜ばれることがあります。

まずは話をしっかり聞いてから共感することで、相手も“しっかり受け止めたうえで言ってくれているのだ”と素直に感じられるのです。

言葉を重ねず黙ってフォロー

もし、会話中に思いがけず相手に不快感を与えてしまったら、あれこれとフォローの言葉を並べるよりも、「余計な口を挟んでごめん」と一言伝えて、黙って聞く姿勢を示しましょう。そうすれば、悪い空気が徐々に薄らいでいきますよ。 ●



山本 衣奈子

● E-ComWorks株式会社代表取締役。プレゼンテーションプランナー。独自のコミュニケーション・プレゼンテーション法は、「表現方法が多彩になるだけでなく、モチベーションも上がる」と評判。著書に「言ってしまった」「やってしまった」をリカバリーするコツ」など。

今月の
本棚

部下が離れていく方程式

人が壊れるマネジメント プロジェクトを始める前に知っておきたいアンチパターン50

橋本将功著 ソシム 2,200円（税込）

若手社員にとって、上司との相性は職場への定着やキャリア形成に直結する問題であり、その指揮下に入ることになる上司の良し悪しは、「上司ガチャ」と表現されることもあるとか……。

本書では、経営・プロジェクトマネジメントの専門家である著者が、タスク・プロジェクト・コミュニケーション・キャリア・組織の5つをテーマに、マネジメントに潜むリスクと対処法を、「やってはいけない」の形式で解説。

各社が若手社員の獲得競争でし

のぎを削るなか、中小企業では従業員の定着が大きな課題となっている。“アンチパターン”に身に覚えがある人は要注意だ。



注目の新刊

まさか私がクビですか？ なぜか裁判沙汰になった人たちの告白
日本経済新聞「揺れた天秤」取材班著
日本経済新聞出版 1,980円（税込）

ハラスメントや再雇用、雇止め、被害額36億円に上る企業への詐欺事件から近所トラブルまで、世相を反映して多様化する事件の顛末を豊富に紹介。ビジネスパーソンへの教養としても、読み物としても重要な事件が多く収録されている。

悩める大人に贈る万葉集

三宅香帆著 亜紀書房 1,980円（税込）

奈良時代の人々によって残された、現存する最古の和歌集『万葉集』。親近感のある語り口で、そこに詠まれた現代にも通ずる悩みや喜びを解説する。力強く表現された万古不易の人間の生き様は、現代で生きるヒントになるかもしれない。

プロジェクト大全 独創的な発想が最高の成果を生み出す
金杉肇著 小社刊 3,300円（税込）

ダウンゴほか20社を超える企業の取締役を歴任した実務家が、「プロジェクト」を成功させる全ノウハウを教える。プロジェクトに関わるあらゆる場面で手に取れる参考書として、プロジェクト憲章、要件定義、スコープ、WBS、ガントチャートなどを詳解する。