

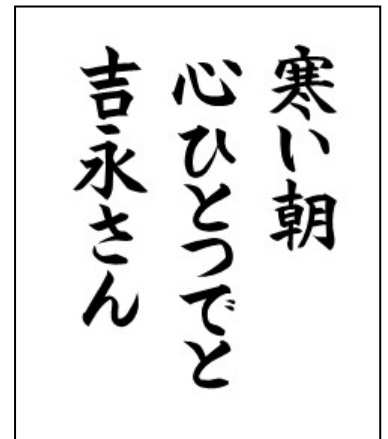
「心」と「雑談力」

1. 「心」って何だろう

11月13日(月)、大阪は最低気温6.8℃、最高気温13℃程度になりました。それまで「立冬」が過ぎたのに夏日が続き暑さに嘆いていたのですが、一転して最低気温が最高気温という状況に急変したのです。その時、お客様でチョットしたことがあって、気持ちも寒くなる状況になったのです。この時、直感的に右掲の吉永小百合さんの「寒い朝」という歌がよぎったのです。「北風吹き抜く 寒い朝も 心ひとつで 暖かくなる」という歌詞です。つまり、「心ひとつで」気持ちよく過ごせたり、辛い日々になったりするのです。この事をお客様に話して、少しホッとされた感じになったのです。

では、「心」ってなんだろうという課題があります。心は内面的なものですから他人に見えないものです。詐欺する人は表面上、優しい言葉を連ねるのですが、内心は騙そうと鬼の状態なのです。NHKの「どうする家康」で石田光成に「あの方は平気でうそをつく」と茶々が囁くシーンがありましたが、人の本質をついていると思います。何事もポジティブシンキングで前向きの方が良いですが、状況を洗い出し、その課題をクリティカルに掘り下げて「真」を掴むようにする事が重要です。

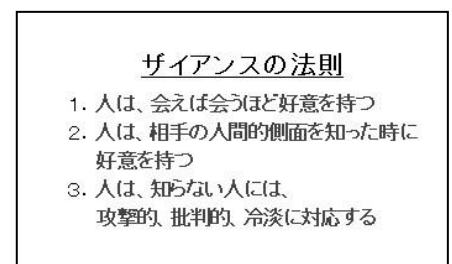
では、どのように「心」を伝えるかが課題です。先ほどの例は企業内での事ですが、経営者が「北風」の如く目標達成ばかりを言い続ける、しかもメールで手裏剣を投げるように言うのです。これでは「イソップ物語」の状況しか生まれないのです。ただ「南風」を吹かす存在が欠如しているので私に求められたのです。同じ「北風」でも、対面して話す状況や全体に向かって一方的に話す状況もあり、そして、メールでも個別や一斉同報(CC)などとあるのです。つまり、「誰」に向かって言っているかも不明な状況で返事の返しようがない方法で、投げかけられたら誰もが課題を解決すべく動けないのです。



2. 「過労死」の問題

右掲は前号でも取り上げた「ザイアンスの法則」です。人間関係をよく表しています。最近では、宝塚歌劇団で起こった過労死問題が取り上げられています。確かに、イジメと過労の両面性がありますが、それだけではないと考えます。亡くなった方は2人で重責を遂行していたので辞められない状況であり、うまく展開しない状況に一生懸命に対処していて、期日が迫って来て命を絶ったのだと考えています。

仮に、経営陣が「〇〇さん、どうかね」と声かけしていたら結果はどう変わっていたかと思うのです。単に、結果責任で理事長を辞任しますでは済まない「人間性」の問題を含んでいるのです。公演回数を減らすという事ではない大きな「心」の欠陥があるのです。理事長という方はどんな方か知らずに書くのも憚れますが、仮に、阪急電鉄からの出向であれば「腰掛」的な経営者でしかなかったと言わざるを得ません。「清く、正しく、美しく」で、来年、創業110年を迎える宝塚歌劇団。その独立性が引き起こした事件とも言えますが、経営者の在り方にも疑問が出るのです。興行の準備で過労死する前に、2人で進めている事情を配慮して当事者に「声かけ」をしていたのであれば、記者会見の場で見せた表情ではないと思います。「管理の本質」は「人」がイキイキとする事がベースなのです。問題を抱え込んだ状況を把握していたのなら、状況を打開する為に一緒になって「支援」することが重要なのです。つまり、ザイアンスの法則の第1項すら欠如していたのではないかと危惧するのです。



3. 「心」は「鏡の法則」

右上は改善の教科書にある「支援の四原則」のイラスト、右下は「雑談で人間力」の独り言川柳。「関心」→「激励」→「助言」→「助力」の順ですが、前項で述べたように「声かけ」しないで「孤独」なまま放置する経営者や管理者が多くいるのです。確かに、関心を示す方法が難しいケースもありますが、故福井社長は「進みおるか？」とソフト開発に夢中になっている私に声をかけて下さいました。これだけでも「やる気」が何倍にも膨らんだのです。つまり、「声かけ」ですが一般的には「挨拶」が基本だと思います。上司から「おはよう」と声かけする事も大切です。

「ザイアンスの法則」の2番目は「人間的な側面を知った時に好意をもつ」とありますが、まさに「人間」であることが大切です。上司だから完璧である必要はなく、部下の困っている状況に共感を示すだけでも非常に心強いものです。右下は「雑談力」で「人間力」を発揮することを詠んでいます。一見「ムダ」に思える雑談ですが、相互に心のゆとりが生まれるのです。この「ゆとり」から「本音」を吐露する勇気が出るのです。この「本音」を共感力で受容する事が大切です。また、聞いてくれるだけでよいと女性は言いますが、話すことでスッキリして前向けるのです。

「雑談力」と構えると難しくなる面がありますが、「声かけ」とすれば少しハードルが低くなります。近寄り難く見える方でも「尾を振る犬」は好きなように、自分を無にして「どんな具合か」と声をかける事がポイントです。よく「アイツは挨拶しない」とボヤク方を見受けますが、それではご自分はどうなのかと問い返したいと思います。自分の方が「偉い」と威張っていないかと思えます。器量の大きい方は自然に振る舞っています。一度、自分から挨拶をすれば、相手も共感して次から挨拶してくれるようになる「鏡の法則」なのです。



4. 「雑談力」と「聞く力」

右掲はネットで雑談力を検索した際に出会った「雑談が下手な人の特徴」です。私も当てはまるのですが、自分の思考が偏っているので相手に合わせたネタがない事が大きなネックです。ネタがない時にピッタリなのが「天気・季節」「地域情報」「あいての変化」の3つで、ダメなネタは「宗教」「悪口・噂」「家族」「スポーツ・芸能」の4つだそうです。そして、「聞き上手」「相槌」「誉める」「問い・確認」「姿勢・表情」と私は相手のペースに合わせる気配りがポイントと考えています。

雑談が下手な人の特徴

- ・会話のネタが無い
- ・会話中の沈黙
- ・興味のない話

by マイナビニュース

私自身は「劳いの言葉」から入り、「どうやった？」と状況確認から会話に入るようにしています。勿論、TPOが重要ですが、ムリのない範囲で状況をドリルダウンするように、職業柄、心得ています。誰しも自分の事に関心をもって欲しい欲求がありますので、相手が口を開けばドンドン話始めることがあります。予定していた流れにならないですが、話を遮ることは禁物と考えており、出来るだけ「相槌」を打ちながら話題を切り替えるチャンスを見計らっています。相手がクドクドと話す場合でも聞き上手に徹して、どこかで一言挟み込むようにしています。

一方、話が途絶える・興味がない話題になる事もあります。お互いが沈黙する時ほど内心困るのですが、沈黙をブレイクするのに「話題を変えましょう」と宣言するテクニックは意外に使えます。興味を持たない話題も出来るだけ聞いてから「話題を変えましょう」と言ってチェンジして頂くようにしています。つまり、「受容」する器量が重要です。最近、いろんな方と雑談できるようになってきましたが、自分中心にならないように相手の反応を確かめるようにしています。

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> にあります！】