

「第五の習慣 理解してから理解される」編の狙いと使い方

この「第五の習慣 理解してから理解される」は、大きく5章に分かれています。

第1章では、私たちが最終的に目指す公的成功について紹介し、「7つの習慣」を簡単に振り返ります。

第2章では、具体的に第五の習慣「理解してから理解される」に入る前に、私たちのコミュニケーションの現状、あるいは課題を考えます。

第3章では、コミュニケーションの原則を紹介します。信頼関係を築くために、どのような原則が働き、どのようなパラダイムを持てばいいのかを考えます。

第4章では、相手を本当に理解するためのスキル、相手に信頼感を抱いてもらえるアプローチを学びます。

第5章では、相手に理解してもらうことの大切さと、そのための効果的なプレゼンテーションを紹介します。

理解すべき考え方や概念をわかりやすく説明しながら、事例を豊富に取り入れ、皆さんの仕事やプライベートの内容を振り返っていただけるように編集してあります。素直に感じたことや思ったことを書き込んで、あなたが本来持つ力（能力）を発見してください。

自由に記入していただく箇所には、特に正解があるわけではありません。リラックスして取り組み、ありのままの気持ち表現してください。正しい答えを探究するというより、「なぜそのようなアプローチをとるのか」について深く考えていただくことをお勧めします。そうすることで、普段とは違う自分自身、思いがけない真の姿を発見することができるはずです。

本書には、映像作品が2タイトル添付されています。フランクリン・コヴィーのセミナーではおなじみの作品ですが、本書の

中で、「DVDをご覧ください」と表記してあるところでご視聴ください。ご紹介する原則を見事に実践した事例が、ストーリーの形でリアルに展開されていますから、より深い理解と実践への意欲が高まることでしょう。

演習ページには余白スペースが多めにとってありますので、思いついたことや気がついたことはどんどん書き込みましょう。後で見返したときに、そのメモが思わぬ力を発揮します。

それではリラックスして取り組んでください。

DVD の紹介



言いたいことはわかっている



ストアマネージャー

演習欄や余白には、しっかりと書き込みましょう。



成功の秘訣というものがあるとしたら、それは相手の立場を理解し、自分の視点だけでなく相手の視点からも物事を見ることができるといえる。

ー ヘンリー・フォード

トーキング・スティックを使う

理解し合い、共有し合うための強力なツールを紹介しましょう。それは、トーキング・スティックというツールで、ネイティブ・アメリカンに古くから伝わるものです。人々が集まって話し合うときに活用され、何世紀にもわたってネイティブ・アメリカンの政治において重要な役割を果たしてきました。

その場では、スティックを握っている人だけが発言することを許されます。このトーキング・スティックを手にしていない限り、自分の話が十分に理解されたと納得できるまで話を続ける権利があります。

その間、他の人は意義を唱えることはおろか、賛成も反対もできません。なぜなら「発言者は理解される必要がある」からです。聴衆にできるのは、発言者を理解し、理解したことを明確に示すことだけなのです。

一方、発言者は理解されたと感じたらすぐに、スティックを隣の人に渡して、今度は聞き手に回ります。つまり次の発言者を理解する義務を負うのです。

このシステムには、大きな利点があります。このようにすれば、当事者全員がコミュニケーション（話すことと聞くこと）に100%の責任を持つことができます。

当事者全員が理解されたと感じると、驚くべきことが起こる、とコヴィー博士は次のように語ります。

ネガティブなエネルギーが消え去り、口論がなくなり、お互いに尊重が育まれ、人は創造的になる。そして新たなアイデア、すなわち第3案が生まれるのだ。

このプロセスは非効率的に見えるので、現代社会では取り入れ

ることに躊躇する人のほうが多いでしょう。しかし、この手法を実行するためには、個々人の自制が必要となり、コミュニケーションを成熟させる力を持っています。最終的には非常に能率的なコミュニケーションとなり、大きな効果をもたらします。

あなたが参加する会議で、この手法を取り入れることは可能ですか？ 以下の項目を活用し、この考え方を試してみましょう。

- ・ トーキング・スティック、またはその代わりとなる目印（少しインパクトのあるものがよいでしょう）を用意します。
- ・ 会議の開始前に、今回の主旨と考え方を説明します。
- ・ 開始前に、誰が発言権を持ち、どの順番で発言権を移行するかを決めます。
- ・ 「発言権を持っていない人は、発言はおろか、賛成・反対の意思すら表明できない」というルールを説明します。ルール違反者にその場で注意を促すサイン（アクション）を皆で決めてください。

今度、誰かと話すときに、相手の話が十分に理解できたと感じるまで、発言しないようにしてみましょう。そして自分の意見をいう前に、「今の話は〇〇ということですね？」と確認してから話し始めるようにしてください。

必要な量より少しだけ多い親切をつねに心がけよ。

— ジェームズ・M・バーリー



トーキング・スティック

フィードバックを受けた後の行動

せっかく素晴らしいフィードバックをもらっても、あなたの行動に反映されることがないのであれば、フィードバックを受けた意味はありません。

あなたに対する真摯な思いを的確に伝えてくれた相手に対しては、「フィードバックありがとう。そのことについて話し合いたいです。あなたの言いたいことはこれですね」と感謝の意を表します。また、その人のフィードバックを受けて、あなたが行動を変えれば、フィードバックを与えた人は、あなたの変化に気づき、あなたをより肯定的に受け入れてくれることでしょう。

スティーブン・M・R・コヴィーは、著書『スピード・オブ・トラスト』（キングベアー出版）でフィードバックを受けた後の行動の重要性について次のように述べています。

フィードバックを提供してもらったときは、その人に必ずお礼をいい、それをどう実行するつもりか自分の考えを伝えることも必要だ。相手の人は、自分の提供した意見が真剣に受け止められていることを知れば、あなたに対して信頼を抱くのみならず、そこに成長と変革の環境が生まれるからである。

ただし、責任を持って最後まで実行しなければならない。そうしないと、フィードバックを求める意図を表明したことで引き出しがなされ、求めなかったほうがまじだったなどということになりかねないからだ。

逆のいい方をすれば、責任を持って行動を変える強い意志がなければ、フィードバックを受ける資格はありません。相手の信頼を裏切り、信頼残高を減らす行為となります。

また、自分の価値観やビジョンが明確でないままにフィードバックを受けても、十分に活用することは難しいでしょう。

「自分」という確固とした基軸がなければ、周囲の価値観や意見に振り回されてしまうことになり兼ねないからです。

・あなたが現在フィードバックを受けたいと思うのはどのようなことですか？

・そのフィードバックは誰にお願いしようと思いますか？

・その人に対し、どのようにアプローチを行いますか？

・そのフィードバックを、真摯に受け止める覚悟がありますか？

ポイント

フィードバックは受ける側だけでなく、与える側にも覚悟と勇気が必要な行為です。もしあなたがフィードバックを求められたら「本当にこの人に役に立つことを指摘できているだろうか？ それともこの人を自分の思い通りに正したいだけなのだろうか？」と自問してください。よいコミュニケーションとは双方にとって同等の価値や重さを持つものなのです。

【記入例】
仕事の品質。

【記入例】
クライアント担当者。

【記入例】
信頼できる人なので率直に尋ねる。

【記入例】
真摯に受け止めて、改善したい。

自分が載った新聞記事の切り抜きでもってマリネを作っても体には良くない。

ー サム・ウォールトン