



THOUGHT LEADERSHIP SERIES ビジネスプロ | No. 001

PRESENTATIONS

反対意見を効果的に述べるための5つのヒント



我々は日々、様々な反対意見を受ける立場にいます。クライアントからの反対意見は、初めての電話を掛けたときから実際に商品を届けた後も必要になる場合もあります。社内でも、自分の意見を通すときや、周りからの意見に対応するとき、勿論、プライベートでも反対意見に上手く対処するスキルが求められます。

職場において、何らかの理由で意見の違いが起きることは避けられません。権力的こじれ、社内政治、派閥、縦割り体制など組織をめぐる対立の原因を上げだしたらキリがありません。経験のある方もいらっしゃるのではないのでしょうか？意見の相違がどんどんエスカレートしていった、自分の意見や先入観を抑えることが困難になり、自体を穏便に処理することが困難になる場合があります。モチベーションが高い人ほど自尊心も高いことが多く、対立が生じるとチームワークが損なわれることがあります。協調性のとれた社内環境は、いわば組織の文化が作り上げた結晶であり、絶えず強化し続けることが必要です。『論争勝者の意見が正しく、敗者はただ従うのみ』といった自尊心を削りあうエゴの戦いである必要はありません。その時は良くて、だんだんと協調性は失われ、環境としても自由な発言の機会が失われ、辛いものになるでしょう。論争には、4つの終わり方があります。『Win-Win』、『Win-Lose』、『Lose-Win』、そして『Lose-Lose』です。相手が『上手いこと言いくるめられた』と感じてしまう場合や自

分が我慢すればいい、という関係が果たして『Win-Win』の関係と言えるでしょうか。チームワークを保ちながら問題に対処する確立された方法があるとすれば、ご興味はないですか？

反対意見を効果的に伝える5つのヒントは、こういったものなのでしょう。

1. 善意に解釈する。
誰かに対して反対意見があるとしても、結論に急ぐことは禁物です。相手はその意見にたどり着いた経緯を最後まで聞けば、聞き初めよりも相手の意見に共感できる点が多いことに気づくかもしれません。完璧な人間はいませんから、問題について話す際にその問題に関するすべての情報やすべての見方が揃っているわけでもありません。自分の考えに固執する代わりに、ゴールまでの道順はいくつもあるとオープンに考えることからスタートしましょう。

2. 学び理解するために耳を傾ける。
熱心に耳を傾けましょう。聞く姿勢をとるだけでなく、相手の身になって耳を傾けてください。相手の見解の元となる情報をすべて集めれば、ご自身の異なる見解も伝えやすくなります。我々は普段、知らず知らずに相手の話を勝手にまとめてしまったり、相手が話しているのに自分の話をかぶせたりと、平気で他人の話を遮ります。口出ししたくてうずうずしていれば、話を聞くことがおろそかになります。自分の次に何を言おうかなどと考えていけば、相手が何を

Dr. Greg Story

DALE CARNEGIE
TOKYO JAPAN

Dale
Carnegie™

反対意見を効果的に述べるための5つのヒント

言おうとしていたのかなど頭に残りません。

3. クッションを使う。

長いこと椅子に座れば、お尻が痛くなりますよね？そんな時使うのが、クッションですよね。会話の痛みにも、クッションを使います。相手を肯定するのではなく、相手の感情に寄り添い、相手の感情に対して誠実な理解を寄せることをクッションと言います。「あなたが気にされる点はもともとです」や「そういう見方もありますね」といったクッションを使い、あなたが相手の感情を認め配慮していることを伝えましょう。相手が発言し終わるのを待ってから反応することが大事です。耐え難い場合もあるかもしれませんが、ぐっとこらえてください。クッションを使うことにより、自分の意見を口に出す前にまとめる時間にもなります。たいいてい場合は、反対意見に対してこちらの開口一番の発言は熟考を重ねた最良の返答ではありませんし、時には感情的にもなりがちです。ぜひクッションを使って返答しましょう。全く異なる結果を得られるはずですよ。

4. 「でも」や「しかしながら」は禁物です。

あなたがどれだけ相手の身になったとしても、クッションの次に「でも」や「しかしながら」などの言葉を用いれば、それまでの苦労は水の泡です。『結局否定意見を述べるんじゃないか』とあなたへの信頼は失われ、あなたが反論している相手は、そこからあなたの考えを真摯に聞いてくれなくなるで

しょう。人間は皆、相手が自分の意見に同意しているかどうかを示すボディランゲージを鷹のように鋭く探す習性があります。ですから、無意識のうちに否定的な感情を醸し出すことがないようにしなくてははいけません。人間はまた、口論になるかどうかを示すキーワードに注目する習性があるため、「でも」などの言葉を耳にすると、頭の中に危険信号が灯ります。当初の発言と食い違う言葉の代わりに、「そして」などの言葉を使ったり、また間を取るようになしてください。

5. 意見を述べる際に事実を添える。

意見に反論することは簡単ですが、事実を異議を唱えることは困難です。自分の見解に対して証拠を提出することで、あなたの信頼は高まり意見がかみ合わない場合でも一目置かれます。事実を活用することで、あなたの考えに同調する人が出てくるかもしれません。事実をさりげなく持ち込むことは賢い動きでもあります。相手を打ちのめすために事実を使うのではなく、「私は全ての事実を把握できているわけではありませんが、このような事実があったことは確認できています。このことは、あなたの経験にどう当てはまりますか？」などといった論点を持ち出しましょう。大切なことは、面目を失ったり、困惑させられたり、恥をかかされたり、侮辱されたいと思う人はいないということを常に肝に銘じておきます。相手に事実を突き付ければ、あなたが正しいことが証明されて気分はよいかもかもしれませんが、メッセージが変な形で伝われば、一生の敵を作ることになりかねません。

Dr. Greg Story is president of Dale Carnegie Tokyo Japan

Dale Carnegie Tokyo Japan

TEL: 0120-987-099, 03-4563-1963 weekdays 9:00-18:00, closed Sat/Sun/Holidays

FAX: 03-4563-1964

DALE-CARNEGIE.CO.JP/EN

