

理解度を確認するトレーニング（その1）

確認のポイント

交渉事や説明の場では、自分の伝えたいことを聞いてもらっただけではコミュニケーションがうまく出来たことにはなりません。相手が理解し納得して賛同してくれて行動してくれなくては完遂したとは言えないのです。

ですから、交渉や説明を目的としたコミュニケーションでは、提案など伝えたいことを話した後に、相手がそれをどのように受け止めたかを確認すると良いですね。

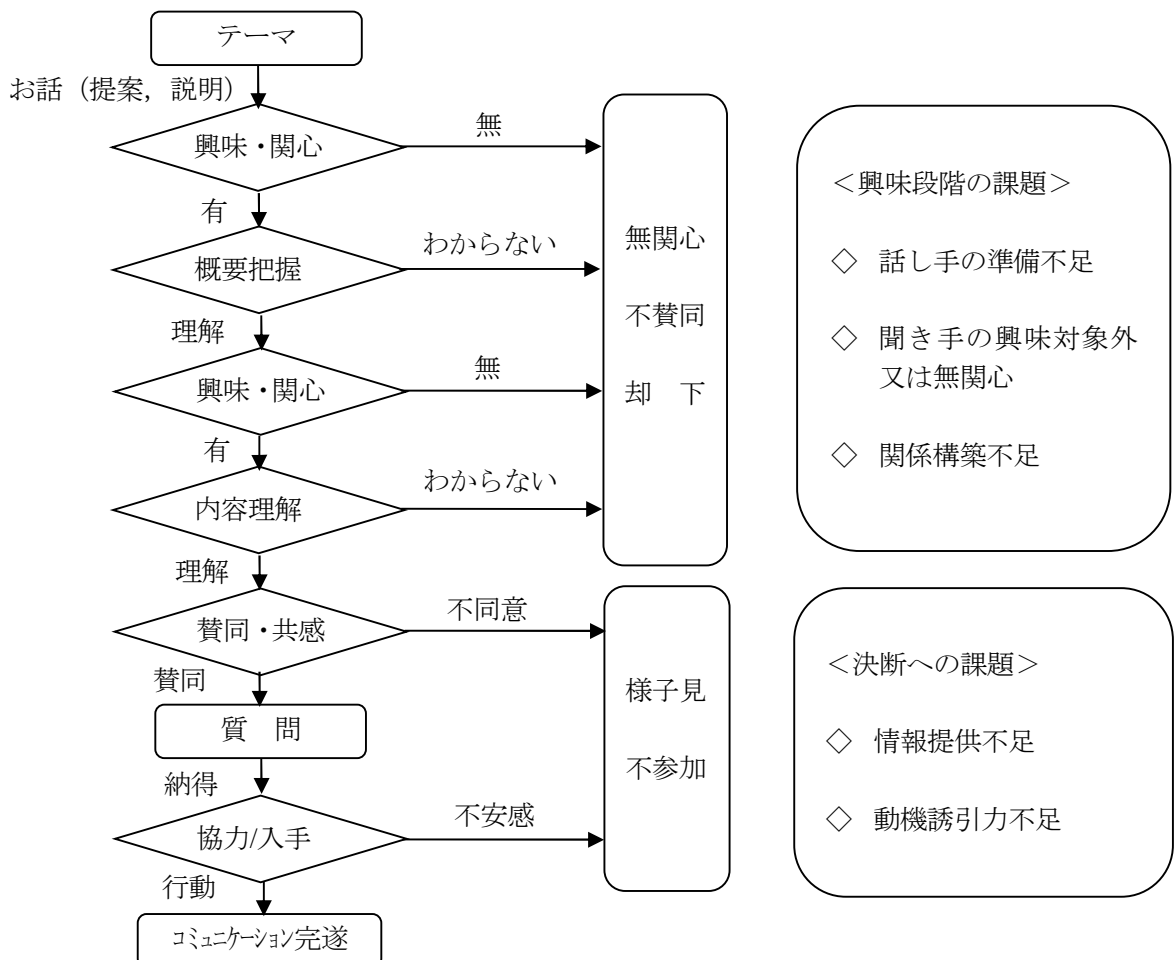
<ワークの狙い>

このワークは、相手の方が自分の話したことをどのように受け止めたかを、理解の段階を踏まえて確認できるようになることを狙いとします。

1. 受け止め方の段階

他人の話聞いた時、それをどのように受け止めるかは下図のように大きく2つの段階があると考えられます。

もちろん、それぞれの分岐においても相手の反応を丁寧に見て対応していく必要はありますが、交渉や説明の場では聞き手がそこに出席している時点で概ね概要把握までは進んでいることが多いと考えられます。



2. 確認ポイント

それぞれの段階で、次の問いを参考にどんなことを確認すればよいかを考えて列挙してください。

<興味段階>

- ① あなたはどんな姿勢でお話をしましたか？
- ② 聞き手の方はどんな態度で聞いていますか？
- ③ 伝えたいことで相手が興味・関心のありそうなことは何ですか？
- ④ 相手に合わせた言葉や言い回しを使いましたか？
- ⑤ 伝えることの目的は何ですか？
- ⑥ 構成や仕組み、その元になる理論や原理は何ですか？
- ⑦ 一番伝えたいことは何ですか？

<決断への段階>

- ① 聞き手の方の知識レベルはどの程度でしょうか？
- ② 伝えたいことに従来の価値観と違うところがありますか？
- ③ 聞き手にどんなアクションを期待しますか？
- ④ 聞き手の方の今後の計画は何でしょう？
- ⑤ 伝えたことを実現する上でリスクとなることは何ですか？
- ⑥ モデル・ケースを紹介することはできますか？
- ⑦ 伝えたことについて話し手は今後どのように行動しますか？

理解度を確認するトレーニング（その2）

確認する訊き方

「確認のポイント」のワークで示した次の事柄について、どのように確認するかを考えましょう。

<興味段階>

- ① あなたはどんな姿勢でお話をしましたか？
- ② 聞き手の方はどんな態度で聞いていますか？
- ③ 伝えたいことで相手が興味・関心のありそうなことは何ですか？
- ④ 相手に合わせた言葉や言い回しを使いましたか？
- ⑤ 伝えることの目的は何ですか？
- ⑥ 構成や仕組み、その元になる理論や原理は何ですか？
- ⑦ 一番伝えたいことは何ですか？

<決断への段階>

- ① 聞き手の方の知識レベルはどの程度でしょうか？
- ② 伝えたいことに従来の価値観と違うところがありますか？
- ③ 聞き手にどんなアクションを期待しますか？
- ④ 聞き手の方の今後の計画は何でしょう？
- ⑤ 伝えたことを実現する上でリスクとなることは何ですか？
- ⑥ モデル・ケースを紹介することはできますか？
- ⑦ 伝えたことについて話し手は今後どのように行動しますか？