

## 営業スキル向上勉強会(#12)

2016年12月23日

書籍タイトル :話し方で「成功する人」と「失敗する人」の習慣

今回この本を読んだ目的、きっかけ：

営業としてのコミュニケーション能力の向上を図るため、また、自分の人生をより豊かにするために、好感を持ってもらえるような話し方が出来るようになりたい。

概要：

何年も売れない経験を持った著者が心理学をベースに「相手に対して、思いやりを持って接するように」という当たり前なことだけではなく、すぐに、実践できる具体的なコミュニケーションの技法について、分かりやすくまとめている。

また、コミュニケーションという他者とのコミュニケーションをイメージするのが一般的だが、自分とのコミュニケーション、つまり自分と向き合うことで、自分の可能性を広げるためのヒントを著書の中の各所にちりばめている。

参考にしたい点、気になる点

### 1. 「成功する人は見えない部分をほめ、失敗する人は見える部分をほめる」

明るい人に対して、「とっても明るい性格ですね」というほめ方は、あまりにもありきたりだ。おとなしそうな人に対して、「おとなしいですね」というのも、当たり前だ。でも、心をつかむのがうまい人は、違う。印象に残るほめ方をするのだ。

では、どうするかというと、**見えない内面の部分をほめる**のだ。

どんな人にもクールな部分もあれば、熱い部分もある。

クールそうに見える人でも、3歳の孫娘を相手にしたときには、「おじいちゃんであれよ〜」と、赤ちゃん言葉で話しかけているかもしれない。明るい人でも、じっくり内省することもある。おとなしい人でも、一緒に過ごす相手によっては、とても明るく振る舞うこともあるはずだ。

大事なのは、今見えている一面だけで、相手の印象を決めつけないということだ。

例えば、おとなしい人に対しては、見えている部分の逆の話をする。

「とてもおとなしい性格に見えますが、先ほどのお話で、とても情熱を感じました。

内面には、すごい熱いものをお持ちではないのかなと思いますか？」

「え？そう見えますか？そんなことはないですよ」といいながらまんざらでもない表情をする人がほとんどだ。

「すごく明るくて、人を楽しませる天才ですね！そういうことが出来る人って、逆に

人間関係でとても傷つくような体験をして、そこを乗り越えた人が多いって聞きますけど、どうですか？」

「まあ、いろいろありましたからねえ」

「例えば、どんなことですか？」

すると、笑いながら、苦労話をしてくれる人も多い。

このように、見えている部分だけを話題にするのではなく、逆の部分を話題にしよう。

人は誰でも、二面性があり、見えている逆の部分を持っている。おとなしそうに見えても、激しい部分がある。明るくて元気で豪快に見えても、とても繊細な部分がある。そんな隠れた部分を掘り起こしていくと、短時間で深い関係を築けるようになる。話し方で成功するひとは、見た目だけで判断せず、相反する面もイメージすることが出来るのだ。

## 2. 「成功する人は短所を長所に変え、失敗する人は長所を短所に変える」

著者はコミュニケーションセミナーやコンサルティングで、短所を書き出してもらうことがある。

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・行動力が無い</li><li>・消極的</li><li>・マイナス思考</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>・決めたことを続けられない</li><li>・人の意見を聞けないで頑固</li><li>・後先を考えないで行動してしまう</li></ul> |
|--|--|

など、自分のマイナスと感じている部分を書き出していくと、不思議なことに、相反する部分が出てきたりする。最初に「行動力が無い」と書きながら、「後先を考えないで行動してしまう」という回答が出てきたりする。

一面だけを見て、「自分はこういう人間だ」と決めつけている人が多いが、人間は相反する部分を色々と織り交ぜて持っているものだ。

また、同じ要素でも、どんな表現をするかで、まったく違うものになる。

例えば、ある靴メーカーが、アフリカのある国で市場調査を始めた。

ある担当者は、「この国はまだまだ裸足の人ばかりで、靴を履く習慣がありません。

だから売れないと思います。参入はしない方がいいでしょう」という報告をした。

ある担当者は、まったく逆の報告だった。「この国は靴を履く習慣がありません。だから、無限の販売チャンスにあふれています。ぜひ参入しましょう」

このように同じ事柄でも、捉え方次第で全く違うものになるのだ。一面だけを見て、判断してはいけない。物事には、必ず二面以上の捉え方があるからだ。

「行動力が無い」と短所だと感じていた部分は、「慎重に物事を見極める力がある」という長所になる。「マイナス思考」というのは、「リスク管理がしっかりできる」という長所になる。

もし、自分の性格で悩んでいるとしたら、実はそれは長所にもなる部分であるというこ

とを意識しよう。表現をポジティブに変えることで、人生を豊かに生きる要素に変わる。

話し方で、失敗する人は自分の能力を過小評価して、わざわざパワーダウンを素表現にする。成功している人は、自分のマイナス部分を長所に変えて受け入れるから能力をしっかりと発揮できるのだ。

3. 『成功する人は「ありがとう」といい、失敗する人は「すみません」という』  
著者は高校を卒業して、上京してまもなくの頃、東京生まれ東京育ちの女性と知り合った。コミュニケーション能力の高さから、様々なことを教えてくれて、「都会の女性は違うなあ」と尊敬したそう。そんな彼女に、アドバイスをされたことが印象に残っている。

彼女に何をしてもらったかは忘れたが、お礼のつもりでおじぎをしながら、次の言葉を返した。

「あ、すみません」すると彼女はこういった。

「前から気になってたんだけどさ、松橋君は、何をしても『すみません』っていうよね。だけど、『ありがとう』の方がうれしいよ」

当時、純朴でコミュニケーションが苦手な青年の著者は、「ありがとう」という言葉がいえなかった。

一見謙虚なようだが、申し訳ないという気持ちでお詫びをいわれるよりも、感謝の言葉の方が、いわれた方もうれしいものだ。

感謝していないわけではないのに、「水臭くて言えない、気恥ずかしい」という理由からいわない人は、損をしている。

さて、「ありがとう」が言えない理由には、「～してくれていない」という不満からの場合もある。人間関係がうまくいかない人の大きな理由は、「してくれないこと」に意識を向けてしまうことだ。すると、感謝をしなくなる。

「自分を認めてくれない」

「自分をわかってくれない」

「自分をほめてくれない」

「自分を愛してくれない」

こういったことばかり言う人たちを、「くれない族」とか「クレクレ星人」と呼ぶ。

クレクレ星人の仲間入りをしないように、常に「ありがとう」を口にする習慣を身に付けよう。

## 感想

タイトルからもある程度、内容の構成の予想はついてしたが、一つ一つが失敗する人がどうして失敗するか、また、成功する人がどういう考えのもと、成功にたどり着いているかが非常に分かりやすくまとめられていた。

また、あとがきに書かれていたが、

実は、嫌いな人というのは、あなたの投影だ。自分が嫌だと思っている部分を「これでもか！」と言わんばかりに見せつける人に、嫌悪を感じてしまうものなのだ。

「自分のここが嫌いだ。でも、それは決して他人には気づかれないようにしよう」と思ってフタをしている部分がうずくのだ。自分の心を深く見つめて、自分が嫌だと思っている部分も受け入れるようになると、嫌いな人はどんどんいなくなる。人間関係の悩みは、自分との関係を変えることでほとんど解決してしまうのだ。

そのことを理解した上で、著書で紹介された技術や習慣を徹底的に実践していくと、相手の気持ちが手に取るように把握できるようになる。すると、相手との間に深い共感が生まれて、お互いに好意を感じられるようになるだろう。

とあるが、最終的に、目指しているのは、そこなので、常に自分のコミュニケーションスタイルを見直し、少しでも疑問を感じたら、何度も読み返してこの著書の全ての技法を自らのものとしたい。