



《理事長のコーナー&プレゼン最前線 2020年3月号》

2020年3月15日

高野 文夫 NPO日本プレゼンテーション協会理事長

誠意が却って仇（あだ）をなす経験



たいやきに教わったコミュニケーションのポイント

過去にこんな経験をしました。
この経験は、深刻にコミュニケーションについて考えるきっかけになりました。

2月の寒い日でした。新年会を新橋でやり、二次会を終えると12時を超えていました。地下鉄東西線の終電で降りた某駅の傍にタイ焼き屋が店を開けていました。

私がトイレを使い一足遅れて改札を出ると、大酒に酔った友人がタイ焼き屋の親父と怒鳴り合いをしているのです。

友人が“タイ焼きを一つくれ！”と言ったら、“3分間待てないのかよ！”とつっけんどんに言われたらしい。

“この野郎！なんだその言い草は、こっちはお客だぞ！”と酒に酔った勢いで友人は怒鳴ってしまったらしい。彼は柔道家で腕っぷしには自信がある。

ところがです！露天商のその親父さんは悪気があってその様に言ったのではないのです。言い方が悪かったのです。



《理事長のコーナー&プレゼン最前線 2020年3月号》

焼いて並べてあるタイ焼きは冷えている、それを食べさせるのは可哀そうだ、暖かいのを焼いてあげるから3分待ってくれないか？

本当は温かい気持ちで言ったのだった。ところが、友人はその様には受け取らず、“待ってやがれ バカヤロウ！”と受けとってしまったのです。

このような意味の取り違いはよくあります。間違いなく言える事は、コミュニケーションでは受け手が主役だという事です。

どのように受け取られたかが問題なのです。ぶっきらぼうでは通らないのです。たとえ心の中では、「この馬鹿やろう」と思っている、口に出す言葉が、「あなたはいいやつだ、好きだよ！」って言えば、大概相手は喜ぶのです。

心に偽りがなければいいんだ！と主張する人がたまにいますが、私はコミュニケーションの怖さを知らない甘い考えだと思います。

コミュニケーションでは、こちらがいくら誠心誠意に対応していても、その誠意が相手に伝わらなければ何にもならないのです。

おわり

次回は2020年4月号になります。