

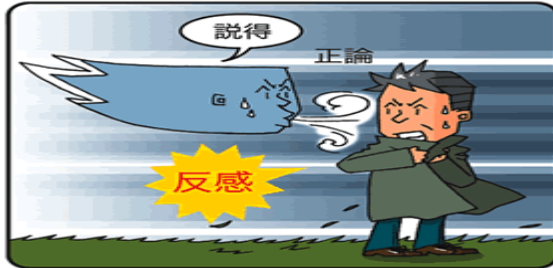
平成 28 年 9 月 30 日発行

# キャリア・アップ NEWS 10 月号

〈経営者・管理者が読むニュースレター〉

## “説得” と “納得” の違い

●お客様の心のコートを取がせるのは「説得」ではなく「納得」です。



ニューエアーHP より抜粋

### 説得とは何か

優れた提案とは、「説得」するものではなく、相手が自然と「納得」するものです。「説得」と「納得」は何が違うのでしょうか。「説得」とは、こちらの考えを相手に理解させようとする働きかけです。ややもすると、自分の論理で相手をねじ伏せるといったニュアンスがあるため、とくに商談時には注意が必要です。

人は誰かに「説得」されることを無意識に拒む傾向があるからです。会話に占める「説得」の割合が多くなると、相手は意思決定をさせられたという“押しつけ感”が残ります。「説得」だけでなく、懇願も、不安を煽（あお）ることも、また誘導も、すべて自分本位の一方通行のコミュニケーションといえます。

### 納得とは何か

一方「納得」とは、「そりゃそうだよね」と腹にストンと落ちるような感覚です。こちらの考えを相手の腹に落としてもらうイメージです。人を説得せよ、といわれると、テクニックや話術の力技にもっていくというイメージがありますが、人を納得させよ、といわれると相手を“自発的に動かす”イメージがあります。

「説得」の本質とは“わからせる”ことであり、「納得」のそれは“わかる”ことです。「また買いたい」とお客さまに思っただけには、何よりも「納得」を与えることです。「納得」は自分の意思で結論づけたものなので、強い満足感が得られるからです。

中村一八氏より

## マネジメントの世界でも「説得」よりも「納得」を!! そこにファシリテーションを!!

私(須山)の体験からお話しさせて頂くと、先日ある企業のマネージャー向け研修でこんなことを体験して頂きました。参加のマネージャーの皆さんには、「自社の会議やミーティング」をより「全員参加型で納得した結果が得られる会議に」ということを目的として、「ファシリテーション」スキルが大切だということを伝えるために、研修を通じて参加者に提案をしてみたのです。

- ① まずは、自社の会議やミーティングは、どのような会議であるのか? (現状の問題点の共有化)  
すると・・・一部のメンバーはしゃべるが、他のメンバーは黙っているだけの会議、また、声の大きい人、力のある人の意見だけが通って、他のメンバーの意見は通らない、・・・等々の意見が出てき

□配信停止 (FAX : )

□メール配信切り換え (メールアドレス )

ご記入の上、弊社FAX 053-411-6859まで送信をお願い致します。

ました。

② それでは、このままの状態が続くどうなっていくことが予想されるか? と質問すると・・・

「や～、どうせ上司が言ったこと以外は否定されるんだから、何も意見しない方が賢明だ。」「まあ、黙っていうとおりにしていた方がいいと思いますよ」・・・等々、「あきらめ」や「やらされ感」の気持ちで仕事をしていくしかないという状態になることが多いという回答が出てきたのです。

③ そこで、ここからが提案です。「皆さん、数々の企業で会議やミーティングがありますが、このような気持ちになっている部下達はとても多いという現実があるのです。この問題を解決するために、皆さんには、こんな方法で会議運営を少し変えてみることはいかがでしょうか。」と提案しながら、＜会議運営のファシリテーションのスキル＞を疑似体験をしていただきました。

④ 少しファシリテーションに必要なツール(模造紙、付箋紙、マジック等々)も使いながら進めていきました。すると・・・「皆さん、いかがですか? こんなツールを使いながら、こんな技法を使いながら進めるといかがでしょうか」と質問すると・・・

「や～、自分達の見識もしっかりとこのテーブルの上上がり、無関心だった気分から、自然にその内容に心が向いていきました」とか「確かに、この付箋紙を使うと、しゃべらない人もしゃべってくれるよね」とか、「ほ～、全員がこのテーマに集中して話せた」等々、そんな回答が返ってきました。ここで重要なことは、私が言わなくても、彼ら自ら＜ファシリテーションの良さ＞であったり、＜うちにも使えるな～＞と思って頂ける瞬間を共有することができたということなのです。

⑤ 以上、私は研修の場面でも「これがいいんだ」と「説得してわからせる」のではなく、「納得して分かってもらえる」ことを、このように意識するだけでも、参加メンバーの反応は大きく違ってきたのです。

「説得」より「納得」。企業は、常に成果・結果を求めるが故に、力づくで分からせて結果に結びつけたくなるなど、経営者やマネージャーの気持ちもよく分かります。しかし、時には、「説得」より「納得」の視点で、関わることも、実は遠回りのようで成果につなげる近道なのかもしれません。 須山由佳子より



1.業績向上・目標達成に向けて、社員のベクトルが合っていますか?

2.業績や成果につなげるために、どこに問題があるのか客観的に分かっていますか?

**心のベクトル診断・簡易版** (静岡大学との共同研究により開発)で、自社の【組織の健康状態】

をチェックしてみませんか? 58問の質問にお答えして頂く簡易診断です。

興味のある方は、下記にお問い合わせください。 FAX 053-411-6859 へ

御社名:	TEL:
お申込担当者:	FAXまたはメールアドレス:
お役職 :	ご住所:
<input type="checkbox"/> 簡易診断 希望したい	<input type="checkbox"/> もう少し詳しく聞きたい
<input type="checkbox"/> 資料請求したい	

**【セミナーに関する、お申込み、お問い合わせは・・・】** 有限会社キャリア・アップ (担当: 花田まで)

配信停止 (FAX : )  
メール配信切り換え (メールアドレス )  
 ご記入の上、弊社FAX053-411-6859まで送信をお願い致します。