

幸せになるビジネスコミュニケーション vol.16

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

こんにちは。今回は、「交渉」について考えてみたいと思います。

みなさんも、ご承知の通り、ビジネスシーンにおいて、「交渉」は、中核的な行為です。

「交渉」と聞いて、多くの人は、「交渉者が相手に対し、優位性を確立することを目的にした行為」だと連想する人が多いと思います。しかし、これからお話をするのは、「合意を形成することを目的とした双方向のコミュニケーション」と定義付けをします。もう少し平たくいえば、「お互いの理解に基づいて、共通理解を生み出すために対話すること」といったところでしょうか。

ビジネスでは、相互の利害を見つけ出し、これを了解した上で、利害を調整するために交渉をしていきます。前提になるのは、互いの信頼関係や双方に生まれる建設的成果です。

交渉のスタートは、一方的なアプローチからかもしれませんが、交渉過程を通じ、最終的には、双方が了解するレベルにまで達さなければなりません。そのためには、交渉過程での説得者のアプローチの方法が多様に変化するべきだということが想像できます。そして、このいわば、「交渉術」とも言えるスキルも、当然ながら身につけていくべき種類のものです。

その根底には、やはり「ビジネスの常識」があります。これまで1年以上に渡り、ビジネスコミュニケーションについて見てまいりましたが、その根幹をなすものは、すべて「ビジネス社会で受け入れられているビジネス常識」です。いわば、「ビジネスパーソンの日常的なあたりまえ」です。

交渉術のスキルにおいても、以下のことが前提となります。

- ① 社会常識を身につけている＝バランス感覚がある
- ② 組織のルールに従う＝組織人として生きている
- ③ 変化に敏感に反応し、順応する＝スキルとして磨き、身につける
- ④ 無用な摩擦を避ける＝人から嫌われない技術を身につける
- ⑤ 人柄のよさを身につける＝人柄のよさも努力により身につけられる

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

Copyright©2012 Skirr Japan Corporation. All Rights Reserved.

つまり、ビジネス社会において、単なる世渡り上手的なテクニックや嘘偽りで運良く手に入れたという類いのものはいつか必ず崩壊するということです。

今、仕事がどんなにたくさん来ている、基本的な社会常識が欠けていては、世間からはいずれ認められなくなるでしょう。つまるところ、いかに魅力的な人間であるかが大切になってくる気がします。ビジネス行動だけではなく、社会的な行動において十分評価に値する人であるかどうか問われているのではないのでしょうか。

ビジネスが、社会常識の上に成り立っている以上、当然のことなのですね。しかしながら、このことを忘れている人も少なからずいるように思います。或は、知らないか…。

私たちは、日々変化する社会環境に速やかに順応しながら、進化することを求められています。しかし、いつの時代も変わりようのない常識はあります。それをきちんと身につけていることが大切なのではないのでしょうか。

交渉、説得のスキルは、これらの集大成といっても過言ではないでしょう。あいさつから始まり、言葉使い、立場をわきまえた態度、傾聴のスキル、質問のスキル、相手への配慮等、人間的側面も加味して、ようやくビジネスの本質への成果に結びつきます。

「ユダヤ人の卓越した交渉能力は、聖典タルムードにある」と言われています。みなさんが、ユダヤ人に対してどういう印象をお持ちかはわかりませんが、世界文明に大きな貢献をしてきたという事実は誰もが認めるところでしょう。小判い印象があるユダヤ商人ですが、真実は違うようです。タルムードでは、人を騙すようなセールスを厳しく禁止していたそうです。少数民族であったユダヤ人が、世界中で大きな成功をおさめたのは、このタルムードによる教えだということです。

「勝ち組」といういい方もはや死語ですが、ビジネスパーソンとして成功をおさめていきたいなら、「人として」の常識を身に付けることを忘れてはいけないようです。お互いに実りのある関係を維持しながらおつきあいをしていけたら、こんなによいことはありませんね。