



### “すり合わせ能力”とは!?



皆さん、“すり合わせ能力”という言葉聞いたことがありますか？この「すり合わせる」というのは社会で生活する上で、程度の差こそあれ必ず必要なことで、また、大切な個人スキルでもあります。今回は、“話し合い”（交渉・折衝）において重要な、“すり合わせ能力”について考えます。

#### まず、最初に、“すり合わせ能力”が高い人の特徴をあげますと・・・

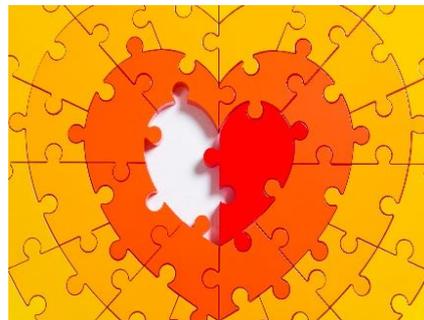
##### ① 専門的な知識を持ち合わせている



どんな職種でも、専門知識なしには論理的で深い会話は出来ません。しかし、より大切なことは「**知識よりも、知恵を活用してしゃべる。何を説明するかではなく、何を伝えたいかを考える**」ことが大切です。

##### ② 自分の知識をわかり易く伝えられる

専門的な知識を持っているからといって、それが相手にうまく伝わらなければ宝の持ち腐れになってしまいます。大切なことは「**難しいことを易しく、易しいことを深く、深いことを面白く**」伝えることが重要です。



##### ③ 相手の考えを“受け止める”能力が長けている

“受け入れる”と“受け止める”という言葉の違いを認識し、同意できないと思った時は「受け入れる」必要はありません。しかし、同意できないことでも「受け止める」ことはとても重要です。「**ああ、そうですか**」「**あなたの気持ち、わかりました**」と受け止め、その上で、自分の気持ちを述べればいいわけです。そうすることが問題解決の第一歩になります。



“話し合い”が上手な人は、上記の3つのポイントを柔軟に使い・・・

“『**情報**』の擦り合わせをしながら、実は、『**感情**』の擦り合わせをしている”

そんな、人だと、僕は思っていますが・・・。



## 《問題解決の“ヒント”！》（視点を変える）



厄介な問題に直面すると、人は解決策を探すことに熱中しがちになり、迷路に迷い込むことがあります。だが、その捉え方を変えると、これまでとは全く違う優れた解決策が見えてきます。今回ご紹介する書籍には、問題解決のヒントとなる「リフレーミング」というスキルの身につけ方が解説示されています。

以下、「**解決できない問題を、解決できる問題に変える思考法**」 トーマス・ウエデル＝ウエデルスボルグ（実務教育出版社）より

### リフレーミングとは何か？

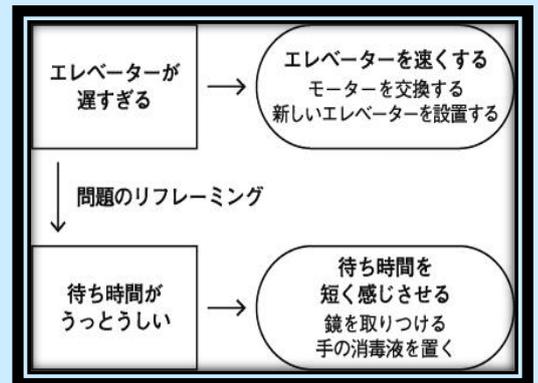
私たちは何らかの問題に直面した時、それを解決しようとする。その際、「解決すべき問題」を見誤ると、多くの時間やお金をムダにすることになる。この「解決すべき問題」、すなわち「正しい問題」に狙いを定める能力を磨いていけば、あなたの人生や活動は大きく変わるだろう。そのために必要なのが、「問題のリフレーミング」というスキルである。

### 遅いエレベーターの問題



有名な例を示してリフレーミングを説明しよう。あるオフィスビルで、テナントからエレベーターに関する苦情が出た。**エレベーターが古くて遅く、待ち時間が長すぎる**というのだ。多くの人はこの問題の解決策として、エレベーターをもっと速くするアイデアを考えようとする。確かに、それは有効かもしれない。

だが、ビルの管理会社が提案したのは、「**エレベーターの横に鏡を取りつける**」という対策だ。このシンプルな対策1つで、苦情の数は劇的に減った。夢中になって見られるもの（この場合は自分の姿）があると、人は時間を忘れる傾向にあるからだ。



### より解決に適した問題

鏡を取りつけるという解決策は、最初に述べられた問題（エレベーターが遅い、待ち時間が長い）を解決してはいない。エレベーターを実際に速くしているわけではないからだ。最初の問題は「**エレベーターが遅すぎる**」だった。この問題をリフレーミングして、「**待ち時間がうっとうしい**」と捉えたのだ。厄介な問題を解決するには、解決策を探すのをやめ、問題そのものに注目を移すことが必要なケースもある。やみくもに問題を分析するのではなく、**問題の捉え方の方を変える**わけだ。



### 追記＊：司馬遼太郎『夏草の賦』上巻（P241）より引用

『物事は両面からみる。それでは平凡な答えしか出るにすぎず、智恵は湧いてこない。いまひとつ、とんでもない角度----つまり天の一角から見おろすか、虚空の一点を設定してそこから見下ろすか、どちらかにしてみれば問題は  
ずい分わかってくる。』