



厳しい質問に答える

ヒント

文章でも対話の中でも、あなたが伝えたいメッセージに焦点を当てるよう心がけましょう。労働者が経営側の宣伝に影響されてあなたのところに怒鳴り込んできたときの適切な対応は、「肯定し、回答し、方向転換させる」ことです。

肯定する

あなたが相手の話を聞いていること、あなたが相手を理解していること、そして相手の気持ちをもっともであることを伝えましょう。その同僚は経営側から聞かされたことに恐れを抱いているかもしれないし、気分を害しているかもしれません。同僚たちを怒ってはいけません。間違っているのは経営側であって、同僚たちではないのですから。

わかるよ、私だってお金失いたくないから！

回答する

質問に対して正しく、簡潔に答えましょう。逃げるような答えをしてはいけません。経営側のメッセージに少しでも正しいところがあれば、素直に認めましょう。

確かにストライキ中は給料が出ない。ストライキは過半数の賛成がないとできない重大な決断だ。だからほとんどの人がその価値があると判断したときにしかやらないんだ。

答えがわからないときは、当てずっぽうで話してはいけません。信頼を保つため、必ず調べて連絡をするようにしましょう。

方向転換させる

ひとたび質問に答えたら、その質問について必要以上に拘泥するのはやめましょう。話をあなたの伝えたいメッセージに引き戻し、経営側が相手をどのようなことから注意をそらそうとしているかを指摘する質問を事前に用意しておきましょう。

会社は急にこちらのお財布事情を気にかけてくれているようだけど、それだったらどうして2年も賃上げをしてくれていないんだろうね？

その同僚が組織化に取り組もうと思った最初の課題について思い出してもらいましょう。その問題に変化があったのか聞き、勝つための計画と、次にすべきことに話を戻しましょう。