

コミュニケーション作法 ・技法⑪（最終回）

気をつけよう
「言わない嘘」という
落とし穴

株式会社 農村報知新聞社
編集顧問
鈴木 肇

言わない嘘とは、嘘をついたわけではないのに、結果的には「嘘をつかれた」と、相手に誤解されてしまうことをいう。

誤解されてしまうイキサツの大半は、「言葉足らずの物言い、相手への配慮不足の振る舞い」などから生じるようだが、いったんトラブルめいてしまうと、その修復は容易ではない。

●一言添えなかったことが嘘と結びついてしまった例

台風に見舞われ、そのリンゴ農家は、予約販売の量が確保できなくなった。

地域の仲間の助けを借り、間に合わせることでできたが、味にうるさいお客からクレームが入った。「いつもの味とは違う。あなたが作ったリンゴではないだろう」。

「台風の被害は知っている。正直に言ってくれば、応援するのに・・・」。

言外に「嘘をつかれた」というニュアンスがありありの電話だった。

これを機会にそのお客さんからの注文は途絶えた。

リンゴ農家にすれば、仲間のリンゴを混ぜて送ったのは、産直が楽しみであろうお客さんのためにやったことであり、それを詐欺まがいと解釈されてしまったことは、実に心外であろう。

しかし、きちんとした事情説明の手紙も

入れずに送ってしまったことは拙かった。産地指定ではなく、生産者指定の取引でこれを無断でやられたら、トラブルにならない方が不思議だろう。

そうは言っても、リンゴの味の違いがわかる客は極めて希だろうが、その希と遭遇してしまつたら、命取りになる。

最近の食品偽装事件の発覚も、内部告発より客の疑問からが増えているという。

●一般ビジネス社会では誤解させた方が「負け」になる

一般ビジネス社会でも、言わない嘘を巡るトラブルは少なくない。

そこでは、こんな会話が飛び交う。

- ・それなら、前もって言ってくれよ
- ・早く言ってくれば打つ手があったのに
- ・それは、そちらの業界の常識でしょ
- ・それはあなたの思いこみです・・・など

嘘をついたと誤解される側、それで迷惑を被ったと主張する側、それぞれに言い分があるが、多くの場合、誤解させてしまつた方が「負け」とされる。

次は、「言わない嘘」か、「確信犯」か読者諸氏に判定してほしい例を紹介する。

関西から関東へ引越した友人がいる。本社は関西だが、全国的に知られている引

越し専門会社に依頼した。

移転先ご近所へのご挨拶品に石鹸を勧められ、購入した。一つ余ったので我が家で使うことになり包装紙を開けてみて、友人は愕然とした。

石鹸本体に、その引越し会社の社名とフリーダイヤルの電話番号が刻み込まれている。しかもそれは、金太郎飴のようにずっと読み取れる作りになっている。

「引越し会社からの貰いものを配ったのかと誤解されるではないか」「そうと知らされていれば、購入しなかった」「客の金で自社宣伝するとは、ケシカラン」

友人の怒りは未だ治まらない。その引越し会社の悪口を実名をあげ、今でも言い続けている。

●言葉足らずも度重なる嘘つきと断定されてしまう

異業種や消費者との直接的なおつき合いが増えた農業界に対し、「言わない嘘をつく業界」という非難は結構聞こえてくる

しかし、その実体の大半は農業界側の単なる言葉足らずに過ぎないようだが、言葉足らずも度重なる「嘘をつかれた」と誤解されてしまう。そして「だから農業者は・・・」と話がエスカレートしてしまう。

誤解されないためにはどうすればいいか。それは実は簡単だ。

ことに当たり、いつも「当方の事情などをきちんと説明すること」「相手の事情にも思いを巡らすこと」に尽きる。

これに徹底すれば、ことあるたびに、相手への理解も深まり、次の売り込み策へのヒントも得られる「おまけ」もついてくる。

長い間、駄文におつき合いいただきまして、ありがとうございました。

ビジネス作法でも、個人的なつき合いでも、コミュニケーションで大事にすべきことは同じなんです。

毎回偉そうに書いてきましたが、回を重ねるほど、筆者自身も改めて痛感しました。
(連載終わり)

法人協会ニュース

■春季セミナー等を盛大に開催

当協会は3月11日、第10回総会に引き続き、シンポジウム「これからの農業法人への期待」を開催しました。また、翌12日には「米政策改革：稲作経営者からの現場からの声」「新たな食品安全行政の展開について」「農業経営改善資金について」の分科会や、基本計画の見直しに向けた「野菜・果樹・花き」「畜産」の分科会、女性経営者等の分科会を開催し、活発な議論を行いました。

シンポジウムでは、4人の農業法人経営者から、今後、規制の枠にはめられない自由な経営展開、農地を農地として十分活用できるような土地利用のあり方、夢をもった人が農業に就職できるような環境づくり、既存の農業団体とは一線を画した農業法人組織としての発展・・・などの提案がありました（今後、より詳しい報告をしてまいります）。

ご出席いただいた会員、関係者の皆さま、ありがとうございました。

☆愛媛県・（農）無茶々園へ行ってきました！

会員へのインタビュー調査も、今年度最後の法人となりました。3月15日、四国の南西に位置する愛媛県東宇和郡明浜町の（農）無茶々園へおじゃましました。

片山代表から事業内容や法人化への歴史的な経過を話していただきました。有機栽培の取り組みへの苦労や、消費者と生産者とがお互いに顔の見える関係を築いていくための工夫や努力を強く感じました。具体的な内容については、今年度の「インタビュー調査」の結果として、ご報告いたします。お楽しみに！（徳田）

「AgriBusiness 経営塾」190号

2004年3月18日発行



発行：
社団法人 日本農業法人協会
東京都港区虎ノ門1-25-5
虎ノ門34MTビル
〒105-0001

Tel : 03-5156-0365
Fax : 03-5156-0366
E-mail : hojin@nca.or.jp
URL : http://www.hojin.or.jp/