

# 異分野コミュニケーションを考える (2)

相手が理解しなければ意味がない！

松田宏コンサルティング株式会社

代表取締役 松田 宏

前は、さまざまな分野の専門家が母校の小学生に授業をする TV 番組を紹介した。そして、本物のプロは小学生にわかる説明ができるのに、多くの専門家が一般の人に業務上の専門的なことをうまく説明できないという問題について考えた。今回は、専門的な内容を一般の人に理解してもらうにはどうしたらよいかについて、ご一緒に考えてみたい。

## ＜心と心のイニシャルコンタクト＞

何かを相手に伝えたいと思っても、相手が聞きたいと思ってくれなければコミュニケーションは始まらない。相手がプロで、メッセージを受け取る義務がある業務通信の世界で生きてると、その点を忘れがちである。誰かとコミュニケーションしたいと思ったら、まずは相手との間に心と心のチャンネルを開かなければならない。これが心理学や教育の専門家達がラポート (rapport) と呼ぶ調和的で良好な関係のことで、心と心のイニシャルコンタクトのようなものである。相手がこちらに注意を向け、警戒心や緊張を解き、話を聞こうと思う状況を作らないと、コミュニケーションは成り立たない。残念ながら技術系にはそれができず、相手に一方的に言葉をぶつける人が少なくない。そうしたことが大切だという認識がなく、人間も機械のように論理的に情報を処理するはずだと錯覚しているのかもしれない。人間を機械のように機能的にとらえるのは精神病の症状のひとつだが、そこまではいなくても心の動きや感情的な反応に鈍感な人は要注意である。

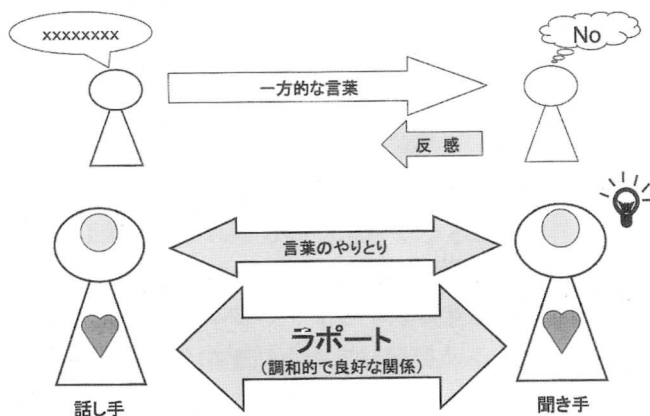
## ＜心と心のコンタクト (ラポート) を確立するには？＞

相手に何かをわかってもらいたいなら、まずは心と心のコンタクト (前述のラポート) を確立しなければならない。言葉による場合もあるが、お互いの位置関係やその場の雰囲気、目線やしぐさなども重要な役割を果たすことがある。昔々の話だが、停戦協議のための会議場の机の並べ方で何ヶ月も紛糾したことがある。相手を尊重しているということを、座席や飲み物などの形で表したり、態度や姿勢に注意したりすることも大切である。何となく偉そうな態度の人、高飛車な物言いをする人、ぞんざいな対応に反感を感じたことがある人はいないだろうか。多分、本人は全く自覚していないのだろうと思うが、知らず知らずに他人の反感を買い続け、人生で大損をしているのではないかと思う。

ある心理学者によると、人の印象の55%は、性別、年齢、外見、顔の表情、視線、態度、接近許容範囲、ふれあいのような言語以外のコミュニケーション要素で決まるという。そして、

面と向かって話す相手に言おうとすることの38%が、声の音色、大きさ、高さ、音質、抑揚などの特徴によって伝わる。これが電話では顔の表情や身振り、視線などのボディ・ランゲージが遮断されるので、声が伝えるメッセージの比率がさらに高まる。そして、論理的な言葉で伝わるのは、言いたいことのわずか7%であるという。つまり、人間は第一印象などの最初の数分間の、言葉以外の情報に大きく影響されるので、内容がいくら正しくても相手には受け入れられないという危険があるのだ。

### ラポートは心と心のイニシャルコンタクト



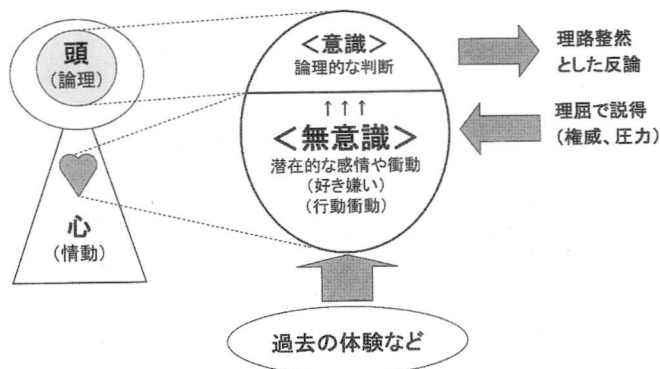
### <好きな先生の学科が好きになる>

中学生が好きな先生の担当学科は好きになり、嫌いな先生の学科を嫌いになるように、相手に好感をもたれるかどうかは非常に重要である。好きな先生がたまたま英語や数学の担任だったので、英語や数学が大好きになった方はいないだろうか。また、相手が自分のために熱心に説明してくれるなら、それまで興味のなかったことでも聞く気になる。人間はいろいろ理屈を言うけれど、実は感情に大きく左右される動物なのである。

専門職の人達は、自分の感覚に頼りすぎて錯覚しないよう計器を見て、記憶に頼ってミスをしないようにチェックリストを確認し、感情の起伏によって重大な判断ミスをしないよう厳しく訓練される。その結果、すべての人が自分達と同じように物事を冷静かつ客観的に見て、論理的に判断できるものだと思込んでしまいがちである。

しかし人間の心は複雑で、自分で意識できる部分の裏側に「心の闇」とでもいうべき広くて深い無意識の領域が広がっている。そして、その無意識の領域は快不快や好き嫌いなどの潜在的な感情や衝動が中心で、意識の世界を裏から左右している。あることに否定的な意見が理路整然と述べられていても、実際は無意識の領域が「嫌いだ」という強い信号を出していて、意識の領域がそれに理屈を付けていることが多い。そして、無意識の領域が快不快や好き嫌いを決めるのは、理屈ではなく感情的な衝動なのである。

## 情動が先にあり、論理が後からついてくる



### <最初に相手の関心と理解度を確かめる>

相手はどんな人で何に関心があるのか、バックグラウンドとしてどのような知識や経験があるのか、理解度はどの位なのかをよく把握してから話を始める必要がある。人を外観だけで判断するのは良くないが、外見だけでも注意して観察すれば相手についていろいろなことがわかる。また、相手が何を知りたいのかを確かめることも大切である。相手が関心の無いことをいくら話しても、聞く方はきつとうわの空であろう。相手は何に関心があるのか、どんなことなら興味を持って聞いてくれるのかを確かめることが大切だ。相手がどの程度の関心をもっているかをキーワードをかいつまんで話してみても、どんな反応があるか、表情や視線、身振りなどのボディ・ランゲージで確かめるのも有効である。

### <わかりましたと言う人は本当にわかっているか>

相手に「わかりましたか」と聞いて「わかりました」という返事があったからといって、本当にわかったということにはならない。「何か質問はありませんか」ときいて「ありません」という返事が返ってきたからといって、相手が理解できているわけではないと思った方がよい。質問できるほど理解できず、途方に暮れているのかもしれないのだ。

相手がどう理解したのかを相手の言葉で表してもらえば、誤解していたり全く理解できていなかったりしていることがわかる。相手のプライドを傷つけないよう、謙虚に率直にフィードバックを求めることが大切である。相手の反応なしでは、話し手の発想で一方的に話を進めてひとりよがり状態になってしまう危険がある。

相手の表情、しぐさ、目線をちゃんと観察していれば、相手がいやいや聞いているのか興味が深々なのかがわかる。ベテランのセールスマンは、お客様が興味を示した瞬間を見逃さない。少女マンガの主人公のように目がキラリと光るのだそうだ。心理学の教科書には瞳孔が開くと、味も素っ気もない表現で記述してある。しかし、相手の様子には目もくれないで、手元

の書類しか見ないで一方的に話す人が多いのは困り物である。

### <むずかしいことはたとえ話で>

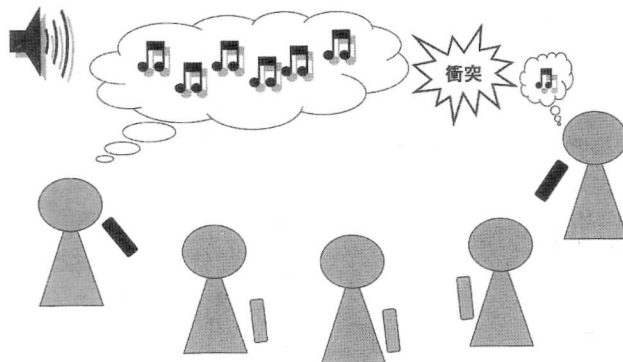
専門的なことをわかりやすく説明するのは難しい。しかし、誰でも知っている身近なことにたとえば、かなり具体的なイメージを持ってもらうことができる。政治家や宗教家などは老若男女のすべてが相手なので、むずかしい事柄をたとえ話で語るのが上手だ。

私がよく使うたとえ話を紹介しよう。たくさんの人が集まる宴会の席を思い浮かべて欲しい。会場には多数のマイクが準備してあり発言も歌も自由だが、会場全体は見渡せず、司会者もいない。そこで簡単なルールを決めた。複数の人が同時に話し始めたり歌いだしたりして衝突してしまったらお互いに一度発言を止め、ちょっと間をおいてやり直すというものだ。人によって適当と思う間隔が微妙に違うので、次は大抵うまくいく。でも、発言したい人が多いと衝突が頻発して、結局、誰も話せなくなってしまう。

そこでルールを変えた。マイクをひとつだけに限定し、次々に渡していくのだ。発言しない人は黙って次の人に渡せばよい。これなら衝突がなくなるが、発言しない人ばかり続いても発言したい人は順番が来るまでじっと待たなければならないことになる。

これは、多数のパソコンをローカルエリアネットワーク (Local Area Network : LAN) で相互に接続する場合のふたつの通信制御方式、CSCDMA (Carrier Sense Collision Detect Multi Access) 方式とトークン・パッシング (Token Passing) 方式を説明したものだ。通信工学の専門知識だが、これなら小学生でも具体的にイメージを持ってもらえるようだ。

Carrier Sense Collision Detect Multi Access (CSCDMA)  
という高度な通信制御方式も、実はこんなに簡単です。



航空関係者は、業務上のコミュニケーションを規定通りに簡潔明瞭に、少しの無駄もなく行っている。しかしそれ以外では、非論理的で感情に左右される人と人とのコミュニケーションも必要である。この小文が何らかのご参考になれば幸いである。

(続く)