

第1章

コミュニケーションの基本

1.1 コミュニケーションとは

1.1.1 コミュニケーションの定義

コミュニケーションという言葉は、あまりにも一般的になりすぎていて、改めて「コミュニケーションって何」と聞かれて、すぐに答えられる人はそう多くないと思われます。また、コミュニケーションの重要性を説く企業のスローガンで、「コミュニケーションを良くしよう」「風通しの良いコミュニケーションで企業を活性化しよう」とか、コミュニケーションという言葉が多く使われます。そうかという、企業での仕事の現場では、「君はコミュニケーションが下手だな」とか「コミュニケーションが悪いからこんな“ちぐはぐ”なことが起こるのだ」とか「コミュニケーションを良くしないと仕事は上手くいかない」とか言われたりします。

これらを見ますと、コミュニケーションという言葉は「便利良く」いろんな意味で用いられていて、かなり「広い範囲」に及んでいると思われれます。「情報の共有化」という意味や「積極的な対話や議論」という意味、「意思疎通の円滑化」という意味など、かなり範囲は広いように思えます。

原点に立ちかえって考えて見ましょう。コミュニケーションですから、まず「話す」ことがないと始まりません。しかも、1人では話ができませぬので、相手がいなければ成り立たないのは当然です。したがって、「コミュニケーションとはどういうこと」って聞かれてまず思い浮かぶのは、「会話」とか「対話」という言葉でしょう。

岩波書店「広辞苑」で、これらの言葉を引きますと、

1. コミュニケーションの基本

会話 = 2人あるいは小人数で向かい合って話し合うこと。

対話 = 向かい合って話すこと。相対して話すこと。

と定義されています。ここから分かることは、明らかに「言っぱなし」は会話・対話ではないということ、つまり自分の言いたいことを言うばかりでは、相手と少しも語り合っていないし、話し合ってもいないことが分かります。ここから、コミュニケーションの基本は、「いかにして相手と語り合うか」ということになることが分かります。

同じ「広辞苑」で「コミュニケーション」はどのようなふうで定義されているかと見ますと、

- = 社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。
言語・文字・その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする。

とあります。ここでは、言葉だけでなく視覚や聴覚にも訴えるものがコミュニケーションとされています。

これらのことから、コミュニケーションとは、対話や会話の基本「いかにして語り合うか」に加えて、「知覚・感情・思考の伝達」つまり「自分の思い」を伝えること。それを、言葉と言葉以外の文字や視覚・聴覚をも媒介にして訴えるものであることが理解できます。

1.1.2 コミュニケーションの目的

私生活の一場面、仕事から帰宅して「ただいま、おーい、飯」「おーい、風呂」とか叫ぶことがあります。典型的な親父の会話です。この言葉の目的を考えてみますと、「自分がしたいことを伝える」とことと、奥さんに用意してもらおうという「相手に動いてもらう」とことであることが分かります。これが、コミュニケーションの原点ではないでしょうか。ただ、私生活では、奥方の好意と我慢でもって用意してくれるかもしれませんが、時には「むっ」とされることがあるでしょう。それは、どういう状況で、どういう理由で「先に飯」なのか「先に風呂」なのか伝えていないからだと思われます。

1.1 コミュニケーションとは

ここからお分かりのように、コミュニケーションの目的は、

- 自分の考えを相手に伝えること。
- 自分の思い通りに相手を動かすこと。

であることが分かります。

ビジネスの場面でも同じです。ビジネスの場面では、私生活の場面と違って「利害が相反する相手」や「初対面の相手」に対してコミュニケーションを行うわけですから、

- 自分の考えを分かりやすく相手に伝えて、納得してもらうこと。
- 自分の思い通りに相手に動いてもらって、物事を先に進め、より早く確実に成果につなげること。

ということになるでしょう。

ビジネスは、「仕事を先に進め、より早く確実に成果につなげる」必要がありますので、「自分の思い通りに相手に動いてもらう」ことが必要です。そのためには、「相手が納得する」ことが必要ですので、「分かりやすく」納得していただけるように伝える必要があります。つまり、ビジネスでのコミュニケーションでは、相手を説得することが重要です。そうでないと、自分の思うような反応を相手から引き出すことができません。

「分かりやすく説明して、納得させる」ためにはどうすればよいか。それは、「いかに論理的に説明できるか」かつ「相手が納得するように説明できるか」ということです。ビジネスのコミュニケーション相手は、私生活でのコミュニケーション相手のように「感情的」に動いてくれることは極めて稀ですので、「論理的なメッセージ」を「分かりやすく伝えること」がビジネスには特に重要となります。

いろいろな企業がコミュニケーションの重要性について説いているように、どのようなビジネスもコミュニケーションなくしては成り立ちませんし、人がビジネスを行っているわけですので、コミュニケーションがビジネスの原点といえるのではないのでしょうか(図 1.1)。

1. コミュニケーションの基本

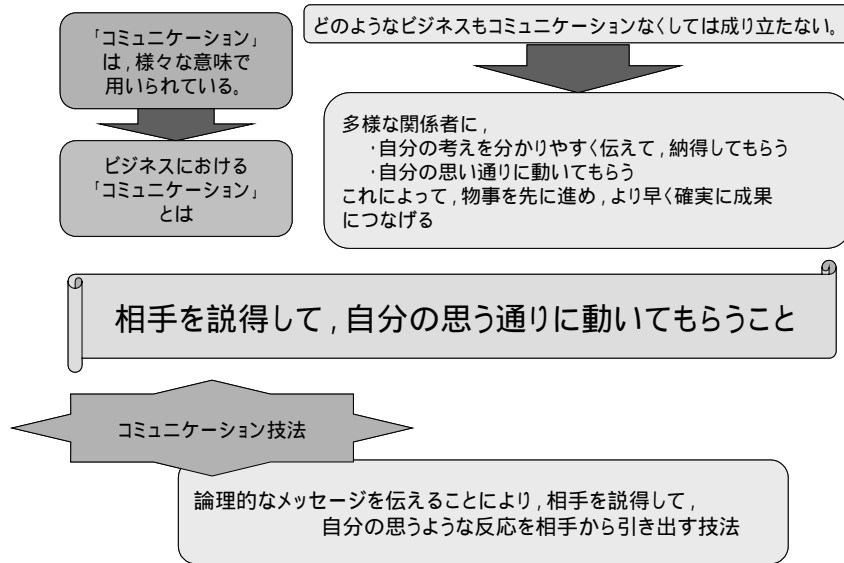


図 1.1 コミュニケーションの目的

本書では、「相手を説得して、自分の思い通りに動いてもらう」ことが重要な場面でのコミュニケーションを想定し、まずは「コミュニケーションの基本」として「コミュニケーションの心構え」と、ビジネスの場における「コミュニケーション技法」として「事実をベースに分析」し、「相手を論理的に説得する」ために必要な技法を紹介したいと考えています。

まとめ

【ビジネスにおけるコミュニケーションの目的】

- 自分の考えを分かりやすく相手に伝えて納得してもらい、
- 自分の思い通りに相手に動いてもらって、物事を先に進め、
- より早く確実に成果につなげる

1.2 コミュニケーションの基本

1.2.1 コミュニケーションの心構え

前節で述べた、対話や会話の基本「いかにして語り合うか」と、コミュニケーションの基本「自分の思いを伝える」ということから、コミュニケーションの心構えとして、

- 心を開いて相手にかかわっていくこと。
- 相手の側に立って働きかけること。
- 相手の眼を見て訴えること。

などの「心構え」が出てきます。

また、書いたものを読むだけでは、「語り合う」ことにはならないわけですから、

- 言葉以外の表現方法にも注意すること。
- 身体全体で表現すること。

が重要になります。つまり、言葉と態度の一体化表現を身につけることが必要なわけです。しかし、これは欧米人ならともかく、日本人にとっては、とても苦手なことだと思われがちです。ジェスチャー入りの話し方など、ほとんどできないのが日本人だからです。しかし、なにもジェスチャー入りの会話をしなくても、これらは可能です。心理的に以下のように心掛けることです。

まず、「自分は何を話したいのか」「自分が話している内容に間違いはないのか」を常に気にしながら、相手に内容を伝えることです。第1に気をつけるべき事柄は、

- 「話す自分」を冷静に聞いている「自分」を持つこと。

です。

「話している内容」を自分自身が聞かされたときに「すぐに理解できるか」、ということも常に思いながら話すということです。自分自身が納得できないことを相手

1. コミュニケーションの基本

に納得してもらうなど不可能です。時々、自分自身で「何を話しているんだろう」と振り返って確認することが必要です。そうすると、「自分の話の欠点が見え、それを知る」こととなり、「より良い話し方を目指す」ことになります。それは、自分自身にとって大切なことですし、これによって相手を尊重することにつながります。つまり、

- 自分を大切に思っこそ、相手も尊重できる。

ということです。「相手を尊重する」ことによって、「相手に訴える」ことが可能となるのです。

第2には、話の中で強調すべき点や訴えたい点を明確にすることです。国会答弁や会合でのスピーチを聞くとき、書いたものを単に読み上げている場合と自分の言葉で語っている場合の違いはすぐ見分けられます。自分の言葉で語った場合は、話の中の強調すべき点が「言葉の強弱」や「言葉の抑揚」で、自然に異なってくると同時に、話している態度にも出てきます。

この2点を心掛けることにより、オーバーアクションでなく自然な態度が表れ、相手にも自然に受けとってもらえます。

またコミュニケーションは、まず自分の思いを表現しなければ始まりませんので、

- タイミングを逸せずに、きちんとものを言うこと。

が必要です。

これらのことから、

- 進んで発言し、結果に責任を持つこと。
- 自分を知られることを恐れてはならない。

ということ。つまり「本音のコミュニケーションを心掛けること」が大切になってきます(図1.2)。

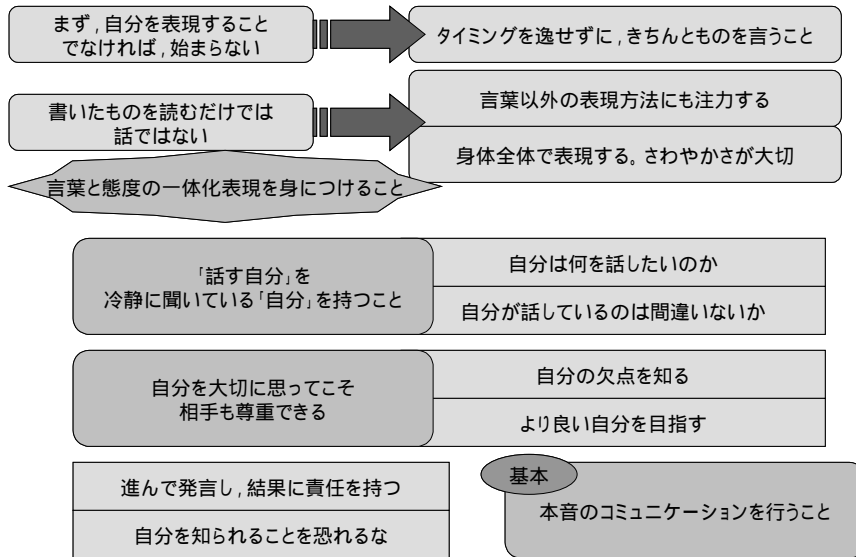


図 1.2 心理面での基礎

1.2.2 本音のコミュニケーションの心掛け

本音のコミュニケーションができるかどうかのセルフチェックから始めてみましょう。

(1) 話しやすいタイプかどうか

まず、あなたは「話しやすいタイプ」でしょうか。そうでなければ、「聞き上手」になる努力が必要です。相手が何を話しているのか、相手の言おうとしていることが何なのかをじっくり理解するように聞くことから始めなければなりません。

人間は往々にして、自分の思い込みで相手の話を聞くことが多いものです。これは、自分の専門分野の話であればあるほどそういう傾向が強くなります。それに自分に都合の良いようにとってしまうことも大いにあります。相手の言わんとすることを真に理解することが重要です。

1. コミュニケーションの基本

そのためには、相手の目を見ながら適度に「あいづち」を打ちながら、時には「確かめる質問」を出しながら「聴く」ことが大切です。あえて「聞く」でなくて「聴く」と表現したのを理解していただきたいと思います。人によっては、話したら止まらないという人がいます。そういう人に話されるようになれば一人前です。話しくい人には、そういう人も話したくなくなるものです。

1 つ忠告しますと、そういう対話になったときに、いわゆる「話の腰」を折ってはいけません。こちらが話すタイミングをじっくり待つことが肝要です。それと、真に話したい内容に加えて多分に、余計なといったら語弊がありますが、話好きの方に限らず、本題に関係のない話や感情論が入り込んでくることが多いものです。話の本題と本題と関係ない話を聞き分ける必要があります。

聞き分けられたら、自分が話をするタイミングで本題に関連した話をし、本題に戻すようにしましょう。ここで、本題とは関係のない話に対して返答すると、対話は違った方向に向いてしまいます。返答を通して話の筋を元に戻すことが必要です。相手も本筋と外れていることはすぐに理解してくれます。話を元に戻すタイミングと勇気を持つことです。タイミングをとるのが難しければ、とことん喋ってもらうことも構いません。いわゆる「おしゃべり」な方は、途中でさえぎられると機嫌が悪くなるものです。

(2) 独り善がりの話し方をしていないかどうか

あなたは「独り善がりの話し方」をしていませんか？

と問われても、なかなか返事はできないものです。問い方を変えると、「常に相手の眼を見ながら話して、相手の反応を見ながら話ができているか」ということです。これが「独り善がりの話し方」を防ぐ基本になります。

次に、「相手の反応から相手の心の動きを読み取ることができるか」ということになります。これは、日常生活の会話でも言えることなので、日頃の訓練で身につけることが可能です。また、「思い込みを捨てる」ことも大切です。思い込みは誰にでもあることで、「捨てる」つもりで対応してもなかなか捨て切れていないケースがままあります。それでも、「思い込みを捨てよう」と心掛けることによって、相手の反応を敏感に察知して思い込みを修正することが可能になります。

要は、相手に対する「心遣い」「気働き」が非常に重要です。

(3) 言葉が無神経に使用していないかどうか

あなたは言葉が無神経に使用してはいませんか？ この問いも、答えるのに窮するものかもしれません。前の問いと似たところがありますが、相手に対する「心遣い」「気働き」をするように努力することによって、「相手が何を気にしているかを察知」することが可能になります。これも日常生活で訓練が可能ですので、ぜひ訓練をしてほしいと思います。

余談になるかもしれませんが、「独り善がりの話し方をしない」「言葉が無神経に使わない」ことは、恋愛関係の相手であれば自然に出ていることではないでしょうか。現在恋愛中の方は思い当たるでしょうし、既婚の方は恋愛時代を思い出してください。

勝手な推察をすれば、恋愛相手に対しては常に「相手中心」に物事を考え行動しており、また、自分の主張はその延長線上で、2人にとってより良い方向に向けるべく説得しています。人は誰でも「自分に良かれ」と生きています。恋愛関係の2人にとっては、「自分に良かれ」が「相手にも良かれ」になります。恋愛関係の2人でなくても、できるだけこのような関係になるように努力すべきでしょう。多かれ少なかれ実現するものです。

これらのことから、コミュニケーションの心掛けとして、

表現方法を工夫し、言葉の摩擦を和らげること。

相手の心の動きを先取りすること。

その場の条件を把握して、素早く対応すること。

思い込みを捨てること

が必要で、その基本は「自分中心の考え方を捨てて、相手中心の考え方をすること」に尽きるのではないかと考えています。

いわゆる「仏頂面」で、いかにも「とっつきにくい」ような人でもなぜか「人に好かれる」方がいます。逆に「明るそう」で「愛想よさそう」な人でも、なぜか「人に嫌われて」いる方もいます。外見ではなく心配りの差が、まさに出ているのではないのでしょうか(図 1.3)。

1. コミュニケーションの基本

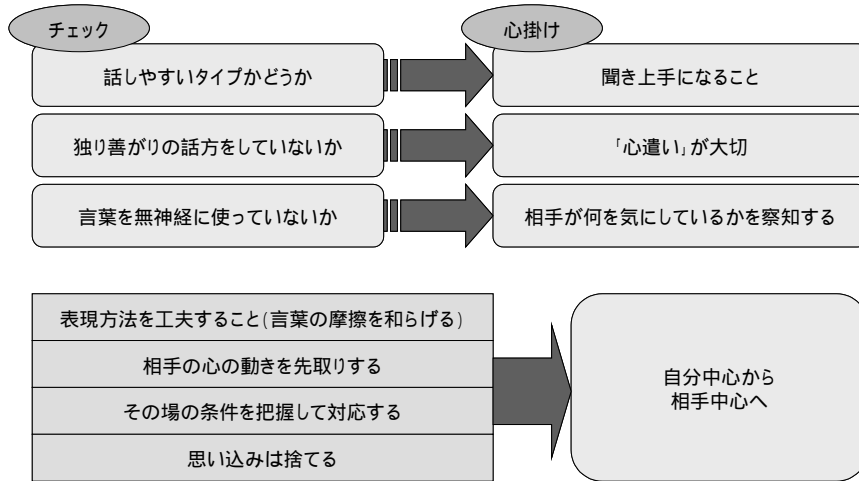


図 1.3 コミュニケーションの心掛け

まとめ

【コミュニケーションの心構え】

- 話す自分を冷静に聞いている自分を持つ
- 強調すべき点や訴えたい点を明確にする
- タイミングを逸せずにきちんと言う

まとめ

【本音のコミュニケーションの心掛け】

- 相手の言おうとしていることを真に理解するよう、耳を傾ける
- 常に相手を見て、その反応を見ながら話しをする
- 自分中心ではなく、相手中心の考え方をする