

【コミュニケーションについて②】

コミュニケーションは、私達の社会生活の基盤です。

より良い人間関係を形成する要素として、才能や外見も影響しないとは言いませんが、最も重要なのは「コミュニケーションにおけるあなたの在り方」です。

そして、私達は、家族・夫婦・職場・友人知人と、全てコミュニケーションによって成立しています。

ある統計では、私達は一日に平均6時間～7時間をコミュニケーションに費やしていると言われてしています。

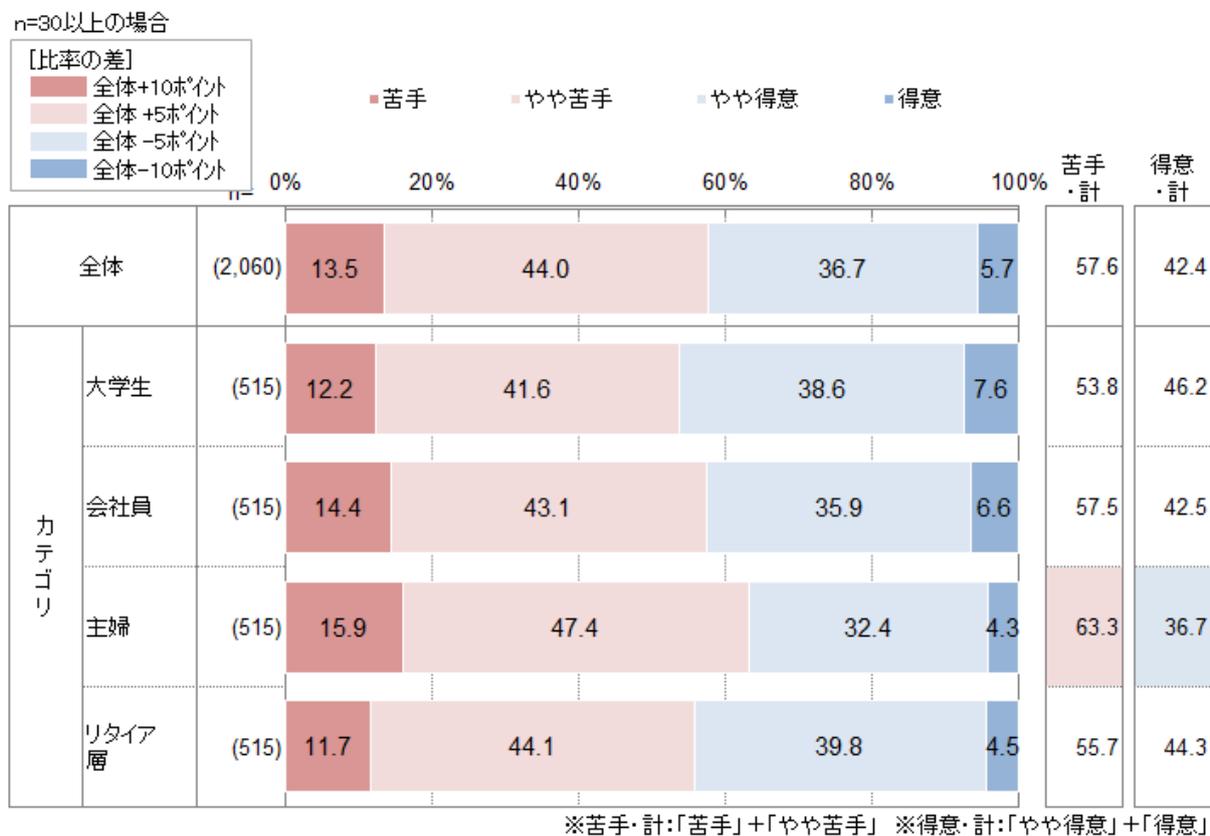
平均睡眠時間が8時間だとして、起きている時間が16時間、その内6時間～7時間をコミュニケーションに費やしているのであれば、およそ人生の3分の1に相当します。わたし達は、人生の3分の1もの時間をコミュニケーションに費やしているのです。

コミュニケーションという人生の3分の1の質が、その他の3分の2の質を決定しているというのは想像にたやすいと思います。

つまり、コミュニケーションは人生全般に影響しているのです。

昨今では、コミュニケーションに障害を持っていると感じている人のことを、コミュ障などと言ったりしますが、以下の図のように、現代人はコミュニケーションが苦手だと思っている人が大半を占めています。

(図1) コミュニケーションの得意度<カテゴリ別>



出典：コミュニケーション総合調査<第3報>発表 | JTBコミュニケーションデザイン 2018年

脳大成理論 2-8

さらに、それだけニーズが高いこともあって、インターネットから書籍まで、コミュニケーションのスキルにまつわる情報が氾濫しています。情報が溢れれば溢れるほど、何が重要なのか、何が重要でないのかの判断が難しくなってきます。よって、コミュニケーションにおいて、最も重要なことが度外視された状態で、コミュニケーションのスキルやテクニックを身につけようとされている方が多いように思います。ここでは、コミュニケーションにおいて、最も重要な項目について、記述していきます。

コミュニケーションは、キャッチボールに例えられます。AさんとBさんがコミュニケーションを交わしているとするなら、AさんがBさんに投げかけ、それをBさんが受けて、返答する。または、BさんがAさんに投げかけて、それをAさんが受けて返答する。この繰り返しです。

ここで重要なのは、発信した情報を相手がどう受け取ったかが全てであるという事です。コミュニケーションで起こる問題の全ての本質はここに尽きると断言します。よって、コミュニケーションに問題がある人は、あなたが発信した情報をちゃんとあなたの意図や伝えたい内容通りに相手が受け取っていないということが起こっているのです。

よくある言い訳として、「そういうつもりで言ったわけではない」とか「言葉が足らなかった」や「なんでそんな受け取り方するわけ？」などと言う人がいますが、こういう言い訳をしている人は次のような心境や考えになっているのです。

「私の考えは基本的に間違っていないが、表現が悪かった」

「私の伝え方に大きく問題があったわけではないが、相手の受け取り方に問題がある」

この考え方が前提にあると、コミュニケーションを劇的に改善することは極めて難しくなります。例えるなら、ウェブ制作のHTMLやコンピューターのプログラミングを想像してください。もっと簡単な例でいうなら、ログインのパスワードも大きい意味では同じです。

あなたがどんな思いがあろうが、どんな考え方であろうが、プログラミングのルールに沿っていなければ、全く機能しません。また、ログインする際のパスワードが間違っていたら、ログインすることはできません。つまり目的を果たせません。その時に、相手のせいにするなんて思考は生まれません。つまり「私は正しくパスワードを入力しているのに、ウェブサイト側の受け止め方が悪いんだ」なんて絶対に思わないはずです。自分の記憶違いや、入力間違いをチェックするはずです。

つまり、コミュニケーションにおいて、どういうつもりだったとか、どういう思いだったとか、こちらの説明がどうだったかという論点は意味をなさないということがお分かり頂けるはずです。

あなたが、コミュニケーションにおいて、対象のせいに行っているとするなら、上記の考えに立脚してしまっていると言えます。

コミュニケーションは、発信者側に全ての責任があるということなのです。ここを明確に自分に定義付けられるかどうかなのです。こちらがどうであれ、相手がこちらの意図通り

脳大成理論 2-8

受け取ってくれていなければ、それは発信者側の責任なのです。これを前提に置かないとコミュニケーション力が向上することはないのです。

繰り返しになりますが、ログインのパスワードを入力するのと同じだと考えて頂ければ、理解しやすいのではないかと思います。

例えば、「あいつはバカだから言っても分からないんだよ」なんて言うセリフをまれに聞きます。敢えて、相手はバカであるということを受け入れたとしてもです、相手がバカだと分かっているなら、そのバカな相手に分かるように伝えられない”相手はバカだ”と言っているその人は、もっと愚かだと思いませんか？相手がバカだと分かっているなら、そのバカな相手に伝わるように発信すればいいだけのことです。

保育園児に、大人が全力でボールを投げているようなものです。受け取れるはずがありません。こういった場合、全くと言っていいほど、相手の目線に立てていないのです。コミュニケーションが苦手な人によくあることなのですが、自分が分かっている、相手は分かっていることを説明なく飛ばして発信してしまうのです。

発信者側の在り方として、「For me」なのか、「For you」なのかという二つの考え方に大別されます。

「For me」は、自分のために相手に発信するという在り方です。

「for you」は、相手のために相手に発信するという在り方です。

あなたのコミュニケーションの在り方が、「For me」だったとしたら、相手からどう見られているのか？相手に良く思われるためにはどうしたらいいか？相手に好印象を与えるには？自分が発信する情報を価値あるものとして受け取らせたい、相手を説得する話法、などなど、または、こっちは正しいんだが相手が間違っている、相手の受け取り方の問題だ、相手の性格の問題だ、相手の知性の問題だ、などと利己的な考え方に至ってしまいます。

こんなことはどうでもいいのです。

発信者側として、相手がより良くなることを考えて、相手のためだけに情報を発信した結果として、相手が発信者側を評価するのです。コミュニケーション力を向上させたいなら、自分を素敵に魅せる方法ではなく、相手を輝かせる方法を考える方を選択すべきです。自分が利益や収益を上げる方法に意識を注ぐのではなく、相手がどれだけ利益や収益を得られるのかに意識を注ぐ方を選択すべきなのです。

微妙なニュアンスではありますが、「相手にこうなってほしい」「相手にこうあってほしい」という思いが利己的に働いていると、真実が見えなくなります。また、「こうあるべきだ」という思いがある場合、さらに見えなくなることがあります。こうあるべきだという思いには、大義が存在するからです。

脳大成理論 2-8

「For me」は、感情をベースにコミュニケーションを取っている在り方です。

「For you」は、思考をベースにコミュニケーションを取っている在り方です。

感情は、自分という範囲を超えることができないのです。しかし、思考は、たやすく自分という範囲を超えることができます。自分という範囲を超えない限り、相手のために発信するという意識は持てません。そのためには、感情と思考を切り離す必要があるのです。感情は、短期的視点です。思考は長期的視点です。自分の視点が短期的なのか、長期的なのか、つまり、感情なのか？思考なのか？この点をいかに自己チェックできるかに尽きます。

東京大学の社会学教授である宮台真司先生はこのように言っていました。

「今の子ども達は、友だちを作るのが苦手です。でも、友だちを作る方法は簡単なんです。困っている人を助けれてあげれば良いんです。」

まさに、本質的な解答だと言えます。

コミュニケーションにおける発信者側として前提に置いておかなければならない考え方は、報酬は後払いであるということなのです。相手にこちらが伝えるべき内容を伝えた結果、相手が喜んだとするなら、相手の役に立てたとするなら、それが相手からあなたに戻ってくるという構図なのです。

それなのに、報酬を最初に得ようとしてどうするのですか。これは、奪っている発想なのです。あなたは相手にまだ何も提供していないにも関わらず報酬を得ようとしているわけですから。

これらのことは、一夜漬けで身につくモノではありません。

日々の暮らしの中で、コミュニケーションがいかに人生にとって重要なのかということが腑に落ちて、価値観として極めて重要な場所に置かれたとき、自ずと問題意識が生まれ改善しようとして必死になります。そして、繰り返し繰り返し、自分を「For you」に置こうと努めて、それでも、ふとしたときに「For me」になってしまっている自分に気づき、また改める。繰り返し繰り返し意識し改善する中で身についていくものです。

しかし、それだけ時間を注ぐ価値があるのです。それだけ努力する価値があるのです。

人生でコミュニケーション力が向上したら、どれだけ可能性が拡がるのか、想像してみてください。

コミュニケーションは発信者側に責任があると捉え、感情と思考を切り離し、「For you」の立場を取り、報酬を期待せず、結果的に相手が喜んでくれた、相手が自分を高く評価してくれた時の感動は、人生を一変させるほどのものがあります。

コミュニケーションのスキルやテクニックに走る前に、このことをしっかり落とし込んで、コミュニケーション力を向上させていきましょう。