

第41回測量調査技術発表会

相互理解を深めるコミュニケーション技術

東京工芸大学 教授 大島 武

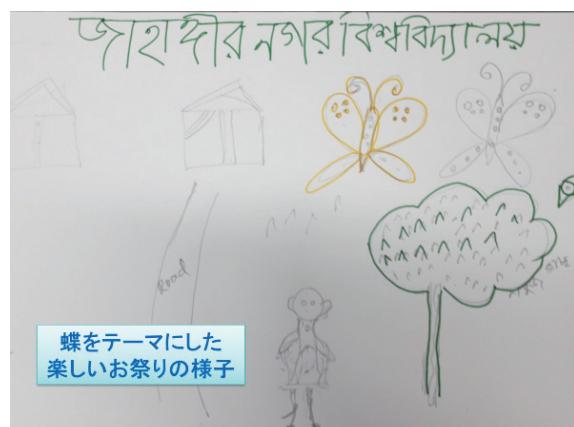
皆さん、おはようございます。ご紹介頂きました東京工芸大学の大島でございます。過分なご紹介を頂きまして恐縮に存じます。今、ご紹介頂きましたように、私はもともと経営学が専門ですが、ビジネスコミュニケーションに関する著作などが多いもので、こういう会によく呼ばれます。今日は非常に専門性の高い皆さんの研究会・学会ということで、とても緊張しておりますが、技術委員長の測ったような5分の開会挨拶をちょっと見習って時間厳守で。一応、持ち時間は11時5分までと伺っておりますので、少し質問も取れるぐらいの感じでやらせて頂きたいと思います。測量技術、調査技術とは直接関係がないので、皆さん、朝の準備運動みたいな感じで、この後のプログラムに備える意味で聞いて頂ければと思います。

まず、ちょっと本題に入る前に、最近少し面白い経験をしましたのでご紹介致します。どこの国でしょうか?もう出でますね。さすがです、早いですね。ここはバングラデシュです。大体、インド、パキスタン、ネパール、バングラデシュは、インド文化圏ですが、なんで急にバングラデシュの話かと言いますと、この人たち全員、バングラデシュ人です。真ん中が日本人です。私です。どういう職業かというと、全員看護師さんです。看護師さんの中でも病院に1人しかいない看護部長です。医師で言えば院長みたいなものです。各病院のトップの看護部長さんが6人いらっしゃって、日本で日本の医療制度を勉強されて、最後に私の主催するコミュニケーション講座というのを受けたいということで受けてくださいました。こういうメンバーでやりました。バングラ

デシュの看護師さんに英語のスライドを使って日本語で講義をしまして、ベンガル語で同時通訳をしてもらってプレゼンテーションを研修しました。



これがその研修の模様ですが、私大体初めての方と研修する時は、自由な発想でやってもらいたいということで、画用紙に文字とか絵を書いて、それをパワーポイントのスライドに見立てて「ちょっとやってみてください」というのをやりました。そうしたらある方が、こんな絵を書きました。これ、何でしょうか? これは蝶々をテーマにした楽しいお祭りの様子。バングラデシュでは蝶々が神聖な生き物だそうです。



また別の方は、こんな絵を描きました。何でしょう？ ゴールデンテンプル。この方は日本に来て金閣寺の美しさに感動したので、「金閣寺には大勢人がいて、池も美しかったです」とお話をしてくれました。



最初の絵が蝶々のお祭り。2つ目が金閣寺。皆さん、この2枚の絵を見て、どう思いますか。ちょっと下手じゃない？ ちょっと下手過ぎません？ こういう絵を描く子、採用しないでしょう。皆さん、どうですか。緻密な仕事ができなそうな感じがしません。ちょっと下手過ぎるので。しかも6人ともこういうレベルの絵なので、私ビビったんです。これがうわさの異文化コミュニケーションかと。お国ではスーパーエリートの看護部長さん。ものすごいんです。女性で、まず職業を持ってる。専門職。しかもトップ。そのスーパーエリートの50代の女性に、画用紙に絵を描けなんて言ったから、「なめんじゃないわよ。日本だか何だか、先進国だか何だか知らないけれど、ふざけたことを言うな」と怒って、わざと下手に描いたんじゃないかと思ったんです。そしたら通訳さんが優しく言いました。「大島先生、心配しなくていいんです。みんな一生懸命、描いてます。気を悪くしていません。バングラデシュ人は絵が下手なんです」「そうなんですか？」「なんで下手かというと、小学校にも中学校にも、この時代の人は図工や美術の授業がなかったから。ちなみに音楽もないで、

バングラデシュ人は歌を歌わずに一生を終える人もいます」「でも絵とか描きたい子供とかいるんじゃないですか？」「それは金持ちの子が自分の娘にピアノを習わせようが、息子に絵を習わせようが勝手だけれど、国家の役に直接立たないことは、公教育では教えないんですよ」言われて、ちょっとショックを受けました。

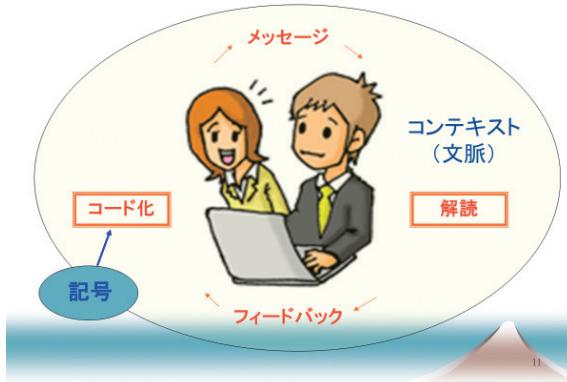
この話は、基本的には異文化の話ですが、私はこう考えました。「普通、これくらい分かるよね」とか、「当然、相手もこう考えるだろう」とか、そういう思い込みを持つっていうのが、やっぱりコミュニケーションで一番危険なことなんじゃないかなと思うようになりました。コミュニケーションの肝は想像力だと思います。多様性の時代と言われます。私たちと全く異なるバックグラウンドの方が、これからどんどん日本社会にも、皆さんと一緒に仕事をする中にも出てくると思うので、やはり一番大事なのは想像力かなと思って、ちょっと冒頭でお話をさせて頂きました。

**これくらいはわかるだろう
当然、相手もこう考えるだろう
といった思い込みを持つことは
人にモノを伝えるときには
慎まなければと感じました。**

**よいコミュニケーションには
「想像力」が欠かせません。**

では、ここからが本題です。一応、テキストに私のページがあるので、そのページを開いて聞いて頂くと、話が聞きやすいかなと思います。まず、「コミュニケーションは誤解の連続なの？」というお話をさせて頂きます。これが大学の授業で一番最初に見せるコミュニケーション理論の図です。

「見てごらん。女人が男の人に話しかけて



いるように見えるでしょう。これ、コミュニケーション学ではメッセージが飛んでると言うんだよ」と教えると、学生は「先生、メッセージは分かります。伝えたいことでしょう。」「そうだね。メッセージは伝えたい中身だね。じゃあ、もうちょっと見てみようか。コード化と解読。こういうことが行われているんだよ。同時に行われているんだよ」と説明すると、学生は「先生、解読は何となく分かるけれど、コード化って何ですか?」「コード化とは記号化することだよ。コミュニケーションは100パーセント記号でやっているんだよ」と教えると、学生はちょっとびっくりした顔をします。皆さんはご存じでしたね。コミュニケーションは100パーセント記号でやつてることを。初耳の方もいらっしゃいますか。全部、記号なんです。どんな? 皆さまは、私が今言っていることが概ね理解できると思います。それはなぜでしょうか。それは、この会場にいる私たち全員が、あるコミュニケーション上の記号のルールを理解しているからです。

主なものは言語、言葉です。もっと言えば、この会場に限って言えば、日本語です。私たち全員、日本語が分かる人々なので、私が日本語のルールに則って考えたことを概念化して言葉にして発声すると、それが皆さまの脳を音声として刺激して、これはこういうことだろうというふうに理解する。自然にやっているからあまり気付かないけれど、そういうプロセスがあるのです。●▲?◆■? 意味分かりましたか。

最初はフランス語で、後のはドイツ語です。多くの方はドイツ語の音声のルールを知りませんので、◆■?という音を聞いても、何か言っているねと思ってしまって意味が通じません。日本語だから分かるのです。

では、今から私が日本語で簡単な言葉、記号を言いますので、解読して頂いてもよろしいでしょうか。簡単な言葉です。「犬」です。犬ご存じですか。犬はどんなもんでしょうか?

会場: あらためてイメージにすると難しいですね。

大島: 犬、難しいですね。

会場: 体毛があって。

大島: 体毛があって。大事なことは体毛があることです。犬は?

会場: 四足歩行で。

大島: 四足歩行することが犬のポイント。犬?

会場: 鳴きます。

大島: 鳴きますね。犬?

会場: ワンワンと鳴きます。

大島: ワンワン鳴きますね。犬は?

会場: 尻尾を振る。

大島: 尻尾振りますね。

会場: 小型犬から大型犬までいる。

大島: 小型から大型まで、いろんなワンちゃんがいますね。犬は?

会場: ペットとして飼われる。

大島: かわいいペットですよね。犬、ご存じですか。

会場: さっきほとんど出たんですけど。

大島: 同じでもいいですよ。

会場: じゃあペットとして飼われる。

大島: かわいいペットですね。ありがとうございます。犬は?

会場: 哺乳類。

大島: 哺乳類ですね。犬は?

会場: 動物。

大島: 動物ですね。シンプルに。じゃあこちら、締めていただきましょう。発表者だ。い

いのかな。でも、いいや。犬は？

会場：動物です。

大島：発表を控えてるところ、すいませんでした。犬は動物で、ワンワン鳴いて、吠えて、ペットで、尻尾を振るし、体毛がある哺乳類です。いろいろ言って頂きましたが、全員正解です。私は今、「犬」という言葉を発して何の話がしたかったのかと言うと、ワンワン鳴く動物の話がしたかった。全員正解です。ピント外れなことをおっしゃった方、一人もいません。でもちょっと思い出してください。今の犬でペットが2票入ったり、尻尾を振るとか、割と愛玩犬みたいなイメージを持った人が多かったのかもしれません。でも実は、働く犬っていっぱいいて、盲導犬とか介助犬とか狩猟犬とか警察犬とか、そういう犬を思い浮かべる人がいてもおかしくはありません。それから、かわいいペットです。癒やしですという人がいる代わりに、犬は大嫌いですという人もいるでしょうね。随分前に「犬」ってやったら、男性がおいしいですと言つたのです。中国からの留学生でした。興味を持っているいろいろ質問したのですが、犬を食うというのは割と韓国が有名ですが、実は中国でもかなりの地域では、まだ犬食があるというふうに伺いました。

犬と言えばワンワン鳴く動物の話。ここまでみんな一緒にいるけれど、その後かわいいペットだと思う人、自分たちのチロちゃんしか浮かばない人、犬が大嫌いな人、犬を食べたい人、ここに約300人の方がいらっしゃるとすると、300通りの解釈。今、一番前の方が考えてるワンちゃんと、斜め後ろの方が考えてるワンちゃんは、絶対に違うものです。コミュニケーションは相手に考えるきっかけを与えるだけで、それがどのように解釈されるかは、実は本当のところは分からない。私たちは、本当の意味で分かり合うことはできないと考えるのがコミュニケーション学の基本的な立場です。言ったつもり、

聞いたはず、皆さんもよくあると思います。それはある意味、記号のやりとりがうまくいかなかつただけだと考えると、少し気楽な気持ちになります。

さて、コミュニケーションは所詮記号のやりとりと習っても、皆さまの明日からの仕事に役立たないので、じゃあどうしたら誤解を減らすことができるでしょう。記号のやりとりで誤解があつて当たり前。でも、そうは言っても誤解があつちゃ困るんだよ、この仕事は。ありますね。そのヒントがフィードバック。「昨日、犬がいてさ」と言ったら、相手の人が「どんな犬？」と聞いてきますね。そうすると、私には私のしゃべる順番があるのですが、相手の方がどんな犬と聞いてきたので、チワワみたいなちっこい犬と言います。コミュニケーションは、そういうふうにやった方がいいのです。わあってしゃべっちゃ駄目ですね。

私がよく、ちょっと皆さんとは職種が違うかもしませんが、営業マンの研修でよくやるやつ。営業マンが、きょう初めてお客様のところに行きます。初めてなので、やっぱり信用が第一だから、うちの会社って地味ですけれど、実は創業40年なんですよ。一生懸命、会社の伝統を説明して、それから今日の商品について。まずはスペックとか画像を見せて、それから機能の良い点が3つある。そして価格の話。最後に、ちょっとお値引きの話。さあ準備してきました。順番どおりにしゃべっています。そしたらお客様が途中で、どうでもいいことを聞いてきました。せっかく私が理路整然と順番にしゃべろうと思っているのに、お客様がどうでもいいことを聞いてきました。さあ、どうしますか。もちろん、そのどうでもいい質問に答えてください。あなたの予定なんかどうでもいいから、相手の人は今、別のこと気がになっているのだから、その疑問を解決してあげなければ、コミュニケーションは廻っていきませんよというようなこ

とを、よくやっています。

ちょっと話が変わりますが、皆さん、林修先生を知っていますね。「今でしょ」の、あの人です。私、林先生の大ファンで、よくテレビで見ていますが、6~7年前かな、林修先生がテレビ出始めの頃に、こんなことをおっしゃっていたのがとても印象に残っているので、ちょっとご紹介したいと思います。あるテレビのバラエティ番組に「教えて林先生」というコーナーがあって、視聴者の手紙が読まれて、その悩みをアドバイスする、林先生がね。そういう悩み相談コーナーです。どんな悩みが読まれたかと言いますと、こんなのでした。「私は中学校の教師をしています。授業はうまくできるのですが、相手の質問に対してうまく答えることができません。ドギマギしてしまいます。生徒の質問に上手に答えるコツってありますか?」こういう質問です。林先生、何て答えたと思います?「それはですね、質問出ちゃうような授業、これがいけないんですね。私の授業は完璧ですから質問は出ません。ご相談者は、今、授業がうまく行っているつて書いてありましたけれど、全然うまく行ってませんね。だってあなたの授業に、分からぬところや不完全な説明があったから、相手に疑問が生まれちゃったんですね。そういう授業をしてるうちは、まだまだ駄目ですよ」林先生、そう言ったんです。

この話を聞いて、さすがは林先生って思ったのですが、半分は、ちょっとこれはコミュニケーション学としては違うなと思いました。やはりあらゆるコミュニケーションで、質問は出たほうがいいです。人は、どんな時に質問しますか。まず人は、あまり興味がない時、質問しないですね。大体分かりましたという時は、分かっていないのかもしれません。よくそうなんです。人は、まず興味のない時は質問しない。それから人は、相手の話が全体的によく分からない時は質問しないものです。だって、どこ聞いていいか分か

らないじゃない。質問って面倒くさいじゃないですか、わざわざ聞くの。だから質問にはモチベーションが必要なのです。質問したいという気持ちになるのはどういう時だと思いますか。私は、こう考えています。相手の話の8割、9割はよく分かっていて、あとここだけがはっきりしない、ここが分かると10割になってすっきりする。そういう時、人は質問します。すっきりしたいからですね。だから皆さんのが何かビジネス上でもそうではない場面でも、相手に何かを説明して、これはこういうことでいいんですかと確認されたり、この場合はどうなるんですかと質問されたりしたら、めちゃめちゃいいサインです。皆さんの説明はとても分かりやすくて、相手はもう9割は分かって、ここだけ確認させてくれという最後の念押しをされている。是非そういうコミュニケーションでやって頂きたいと思います。

さあ、コミュニケーションは記号のやりとりという話をしましたが、それだけではございません。先ほどの絵で、若い2人が卵形の空間で覆われていましたね。これ何でしょうか。これコンテキストと言います。コンテキストというのは、コミュニケーションの発生する場面、事情、状況のようなものを言います。例えば初対面ですねとか、1人が大勢に向かってしゃべっているとか、中学の同級生に10年ぶりに会って、おお懐かしいなとか。今、丸の内線の中だから、ちょっとあんまり大きい声でしゃべるのはよしましょうとか、そういうのをコンテキストと言います。要するに、コミュニケーションが発生する状況、場面のようなものです。もちろんコミュニケーションの主役はメッセージを伝えたいことですが、案外これが大事なんですね。

例えば、皆さん、今どういう場面ですか。今、皆さんには測技協の研究会の特別講演を聞いているというコンテキストです。これが圧倒的に重要です。メッセージよりも。皆さん、今、私の

話を熱心に聞いてくださっていますけれども、別に私の話が面白いとか、ためになるとか、そういう理由で聞いているわけではなく、講演だから聞いているのです。でしょう？ そうじゃなかつたら聞いてくれないでしょう。ちょっと想像してみてください。例えば新宿御苑駅を降りたら、見知らぬ中年男が寄って来て、お兄さん、お兄さん、コミュニケーションの話してあげようか。聞きたい？ 僕、専門なんですけど、そつちのお兄さん、どうですか、コミュニケーション。どうですか、どうですか、コミュニケーション。やめときますか。見知らぬ中年男が近づいて来て、皆さんの耳元でコードとかコンテキストとか説明するのだけれど、この際だから勉強しておくかと思います？ 思わないよね。そうなんですね。今、私がしゃべっている内容は、特別講演というコンテキストには合っているかもしれないが、時と場所を間違えて聞かされると、かなり気持ち悪い話ということになります。

何が言いたいかというと、正しいことなら、いつ言ってもよいとは限らないということです。今、ちょっとここでスタッフに注意したいけれど、この場で相手の人もいるのに、この場で注意した方がよいということもあるかもしれないし、これから、ああいう時はこういうふうに言った方がいいよと優しく言った方がいい場面もあるかもしれない。正しいことなら、いつ言ってもいいとは限らない。メッセージとコンテキストが合致しているかどうか。若い人の言葉で言えば、空気読んでやりましょうと。こういうことになります。こんな理屈っぽい話ばかりしていると皆さん眠くなってしまいますので、この次は、ちょっと実践的な話をしたいと思います。

伝え方のポイント。分かりやすい話をしましょう。例えば、この講演後は皆さんの専門に根差した研究成果の発表です。素晴らしい研究成果の発表でも伝え方が下手だと、なんか難しかったなとか、よく分からんな、話細かいなど

かになってしまないので、やはり分かりやすい話ができたほうがいいじゃないですか。今日は、お手元に分かりやすく話すための8カ条というのが提示されていますが、その8つを覚えてくださいと面白くないので、ちょっとしたゲームをしましょう。

その次のページに枠があります。このページを使って、皆さんと一緒にちょっとしたコミュニケーションのゲームをしたいと思います。5分で終わりますので、ちょっとお付き合いください。筆記用具お持ちの方は、お付き合いください。よろしいですね。

アシスタント（以下AS）が必要なのですが、皆さんやりたくないって顔に書いてあるので、皆さんと私でじゃんけんをして、負けた方がASです。1回やって僕に勝った人、引き分けた方は抜けていいです。負けたら2回戦に進出しますので、よろしくお願ひします。会場の2階の方は申し訳ありませんが、ここまで下りてくるのにかなりの時間がかかりそうですので、ASは免除です。よかったです。それでは、この中にいらっしゃる方と私とでじゃんけんします。最初はグー、じゃんけんポン。私、パーです。グーの方は、もう一回お願ひします。行きます。最初はグー。じゃんけんポン。私、チョキです。パー出した方、立ってください。1人？ 本当に？ 素晴らしい確率。じゃあすいません、前の方に。でも確かにパーはいなかったですね。申し訳ありません。それでは、ちょっとお名前伺ってよろしいでしょうか。

AS : ASと申します。

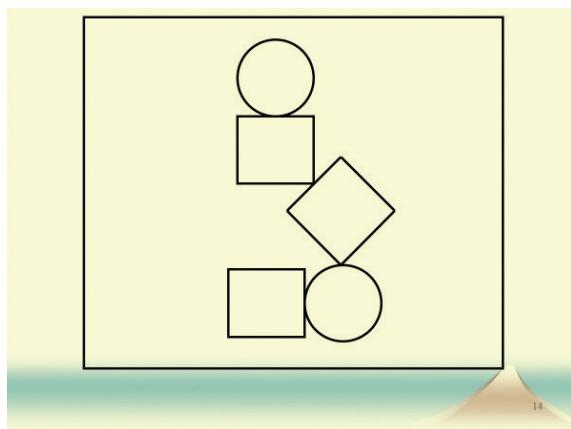
大島 : それでは、ASさんにちょっとお手伝いをして頂きまして、今からコミュニケーションのゲームをさせて頂きます。今から私が、ASさんだけにある図形を見せます。ASさんは、それをみんなが正しく枠の中に描けるように、口頭で説明をしてください。よろしいでしょうか。皆さん

方からは質問できないルールにしますので、伝言ゲームみたいなものです。ASさんの説明をよく聞いて、実際に描いてみてください。よろしいでしょうか。テキストの、その枠の中に描きます。ASさん、何をおっしゃっても構いませんが、1つだけお願ひです。図形のゲームなのでジェスチャーはしないでください。まず、こういう形描いてとか言ったらみんな書けますので、口でうまいこと言ってください。

AS:一番上に丸を描いてください。その下に四角を描いてください。その四角の右斜め下に、斜めに四角を描いてください。その真下に丸を描いてください。その左に四角を描いてください。もう一度言います。一番上に丸です。その下に四角です。その四角の右斜め下に斜めの四角を描きます。菱形ですね。その下に丸を描きます。その左側に四角を描きます。

大島:素晴らしい。ありがとうございました。さすが、やっぱりビジネスをやっていらっしゃる。どうもありがとうございました。

AS:どうもありがとうございました。



ASさんにやって頂きました。やはり学生と違う。当たり前ですね。学生と比べたら怒られますが、明快なご説明だったと思います。皆さん、ASさんのおっしゃるように描けましたか。このように、まず一番上に丸、2番目に四角。

どうよ、どうよ。合っているじゃないですか。ちょっとちっちゃいけど。あら、かわいいの描きましたね。ちょっと離れちゃいましたね。大きい。はみ出ましたね、ちょっと。ちょっと大きさといいレイアウトといい、パーフェクトの方がどれぐらいいるか、ちょっと手挙げてください。パーフェクトの方は、1人、2人、3人。ありがとうございます。100人に1人ぐらいの方には伝わったようですね、ASさん。ありがとうございます。

ASさんのご説明、とても上手だったのですが、もうちょっと改善点があると思うので、それをちょっと確認しながら、分かりやすく話すための8カ条をやっていきましょう。

分かりやすく話すための1番目。大枠から話す。ASさんの説明、ちょっと思い出してみましょう。まず、紙の上のほうに丸を描きます。その下に四角です。その右下に斜めの四角って説明されています。皆さん、どんな気持ちになりました？ 何となく先行きがはっきりしないで不安じゃないですか？ 全部で幾つ描くんだよとか思いません？ そういうの先に言ってもらうと安心できるよね。人には人の聞きたい順番があります。概要が先で、細かい話は後。結論が先で、理由は後です。こんなふうにやつたらどうでしょう。

これから皆さんに図形を5つ描いてもらいます。図形は丸が2つ、正方形が2つ、菱形みたいなやつが1つ。積み木みたいに縦につながってるイメージを持ってください。では、一番上から説明していきます。どうですか。今の前置きがあった方が、いきなり丸を描けと言われるよりもいいですよね、多分。物事は大枠から話す。

2番目。ちょっと皆さんのが見に行って、この辺かな。すごい超ちっちゃいの描いてた人とか、あと、あの辺でちょっと大きく書き過ぎてはみ出した人がいますが、どう思います？ 結構大きいのを描いてはみ出した人。あと、伝

統工芸のような、米粒細工のような描いた人。人の勝手ですね。人の勝手でしょ？ ASさん、ただ丸を描けどおっしゃったので、大きい丸を描こうが小さい丸を描こうが人の勝手で、別に文句言われる筋合いはないです。物事は具体的に伝えないと。実際の大きさを見ているのはASさんだけなので、ASさんがおっしゃらなければ、みんな分かりません。直径5センチぐらいの丸を描いてって言えばいいのです。もちろん直径5センチぐらいって言っても、4センチぐらいに描く人、6センチぐらいに描く人もいます。もしかしたら皆さん、お仕事柄、定規で引くかもしないけれど。でも言ったほうがいいでしょ？ やはり。直径5センチという手掛けりがあった方が誤解の幅は減るから、迷った時は具体的に話さなきゃいけないということです。

「わかりやすく話す」には…

①大枠から話す。

- 概要が先、詳細はあと
- 結論が先、理由はあと

②具体的に話す。

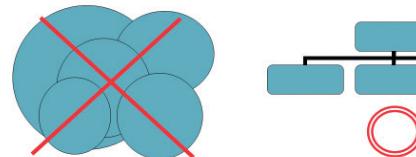
分かりやすく話す3番目。話を構造化する。こんな話は駄目で、こんな話をしてください。これ、私が学生にプレゼンテーションを教える時の基本構造。「これがプレゼンの基本形だよ。伝えたことがあるって、それを3つの話に分けてごらん」とよく教えます。この3つの話というのは、適当に数がちょうどいいから言っているのではなくて、ちょっと大げさに言いますと、古代ギリシャの弁論術の時代から3点絞りという話法があるのです。人にものを伝える時は要点を3つに絞ると伝わりやすい。これ、2000年前から言われている人類の知恵だから、一応、私

たちもそれに敬意を表して3点絞りでやってみましょう。

正しい図形を描くのが目的です。これがプレゼンですね。3つの話をします。まず、この図形の数、種類、大きさなどの基本情報を説明します。次に、この図形はつながり方がちょっと分かりにくいので、つながり方の説明をざっくりとしてしまいます。まだ描かないでね。最後に、一番上から言っていますので一緒に描いてください。これくらい構造化すると分かりやすい。物事は、いつもこういう形とは限らなくて、例えば過去、現在、未来みたいな時系列で説明すると分かりやすいということもあるし、Aという案とBという案があって、それぞれメリット、デメリットみたいな構造化もできます。要は、自分の話を図に描いたらどうなるのだろうか。私の尊敬する久恒啓一先生の名言。『図に描けない話はするな』。ちょっと皆さんの領域とは違うかもしれません、久恒先生は日本で唯一の図解の専門家です。もしかしたら名前知っている方もいらっしゃるかもしれません。何でも図にしてしまう先生です。ピーター・ドラッカーがはやつたら、図解で学ぶドラッカーとか、すぐ書いてしまう先生です。「久恒先生、ドラッカーに詳しかったんですか」と言ったら、「いや、俺は、ドラッカーには詳しくない。でも俺は図解に詳しいからいいんだ」とおっしゃっていましたけどね。久恒先生の名言は、図に描けない話はするなでした。

「わかりやすく話す」には…

③話を「構造化」する。



図に描けない話はするな 久恒啓一

分かりやすく話す4番目。自信を持って言い切りましょう。相手の反応に合わせて、自分がちょうどいいと思うよりも、ちょっとゆっくり目に話してくださいというようなことも、よくあります。これも九州の熊本大学の先生が面白い発表をしたことがあるのですけれど、熊本大学って国立の超名門じゃないですか。旧制五高ですよ。その熊本大学の学生の約3,000人分の授業のアンケートを分析した先生がいるのです。しかも苦情ばかり、クレームばかり分析したのです。板書が汚い、何とか先生は活舌が悪いとか、そういうクレーム分析をしたら、全部の先生分を足してみてクレーム分析をしたら、1つだけ極端に多い記述がありました。何だったと思いませんか。3,000人中、約300人ちょっとにあった記述。それは、先生の話し方が早過ぎる。もっとゆっくりしゃべってほしい。早く付いていけない。早い、早い、早いの苦情のオンパレードだったそうです。この話の落ちは、面白いところは、その逆の意見。教授の話し方がゆっくり過ぎてイライラすると書いた学生は一人もいなかったそうです。話が早いよと文句を言った人が300人いて、話が遅いよと言った人は一人もいない。なぜこうなるかというと、話し手と聞き手には情報処理時間に差があると考えられています。話すほうは知っていることをしゃべるんです。聞くほうは知らないことを聞きます。気持ち良くしゃべると、相手は絶対早いと感じている。ここは気を付けたいところです。

「わかりやすく話す」には…

④自信をもって言い切る。

⑤相手の反応に合わせて、自分が丁度いいと思うよりゆっくり話す。

話し手と聴き手には情報処理時間に差

分かりやすく話す6番目。相手の土俵に立てて話す。そもそも分かるって何でしょう。さっきから分かりやすい話ばかり言っているのですけれども、念佛のように。認知科学や脳科学の分野で分かるとは何か。これは私の専門とはちょっと違いますが、私なりの解釈では、私たちは人の話を聞いた時に、割と一発でなるほどと思う時と、なんかよく分からぬ時があると思うのです。その分かれ目って、どこにあると思います？ 私、こう考えています。なんか話、聞くでしょう。そうすると私たちは無意識のうちに、今入ってきた情報と、自分の知っている情報を何とか結び付けようと思うのです。その結び付きがうまくできると、なるほどと感じます。われわれは何事も、自分の知っていることに関連付けて理解しようとするのです。ですので、相手の知っていることに関連付ける。これがポイントなのです。この話がさっきのゲームとどう関わるのかと言いますと、さっきのゲームで一番難しいの、ここじゃないですか。

ここを以前、完璧に説明した方がいらっしゃったので、ちょっとこことここだけ説明させてください。それでは皆さん、一辺5センチの正方形まで描けましたね。次に、これが第2の図形ですね。次に第3の図形を描いて頂くのですが、第3の図形は、第2の図形と全く同じ正方形、合同の正方形ですね。その合同の正方形を、ちょうど45度回転させて、第2の図形の右下の角と第3の図形の左の一辺の中点が、ちょうど1カ所で接するように描いてください。完璧でしょ？

でもその時、誰も描けなかつたんです。私たちは正方形を45度回転させる趣味はありませんし、中点も接線もあまりやりたくないですよね、もう。皆さんは、やるのかもしれないですけれど。この問題をやる時に、実はASさん、1回だけチラッと言ったのですけれど、菱形とかダイヤmondみたいに描けと言うのが、一番正解率が上がる説明なのです。正方形を斜めにしろとか、正

方形をスライドさせるとか、正方形の角度を変えてとか言われると、えらく難しく感じる。正確性も重要ですけれど、ちょっと工夫して分かりやすいたとえ話をするというのが結構コツかなと思います

「わかりやすく話す」には…

⑥相手の立場に立って話す。

← そもそも「わかる」ってどういうことだろう？

← 人はどんなときに「わかった」と感じるのだろう？

相手の「知っていること」に関連づける

以上、ASさんのご協力で、ゲームの中から分かりやすく話すための8カ条、そのうち6つを導き出すことができました。

あと、ちょっと気を付けたいのは、相手に馴染みのない言葉は使わないこと。私たちにとって、自分の知っている言葉は相手も知っていると感じやすいのです。例えば、皆さんは分かるかな。役所の人と話していて、役所の人がやたら私に「セイホの人」という言葉を使うのです。「先生、セイホの人とのコミュニケーションってどうしたらいいんでしょうね」とか「セイホの人ってやはり気を使いますよね」とか。その前にセイホの人って何だよと思いました。生命保険の勧説がきついのかなと思いました。後から学びました。役所の人がセイホの人と言ったら、それは100パーセント生活保護の人を指しています。役所の人は生活保護という四文字熟語をなるべく使わないようにトレーニングされていて、それは差別につながるからです。業界では、もう皆さん「セイホの人、セイホの人」と言う。だから、それがつい出てしまう。そうすると、私からすると何だって思う。

もう一つだけ言わせて頂くと、ある保育園で

講演した時に、私は子どもが好きだから、園長先生に「先生、子どもたちが遊んでいるのを見てから帰っていいですか」と言ったら「いいわよ」「先生、この部屋、大きいお子さんが多いですね」と言ったら「この部屋はイジョウ児ばかりだから」「えっ、異常児？」そんなやばい保育園だった？特殊な保育園だったのかな。違うのです。園長先生が言ったのは、この部屋は比較的大きい子が多いでしょう。この部屋は全員3歳以上の「以上児」だから。保育園は3歳になると先生の数が減らせるのです。3歳になった子は「以上児」と呼ぶそうです。なっていない子は「未満児」と呼ぶのですが、これも太っているみたいな感じがするし。一応、さすがにその園長先生に私は「でも保護者がイジョウ児と聞いたらびっくりするから気を付けてください」と言うと「そうかしら」と言って、いつも使っていると分からぬのです。

多分、皆さんの世界にもいっぱいあると思います。専門用語は使い時を考えてください。専門用語を使うなと言っているのではないです。専門家同士の時は専門用語をバンバン使わないわけないけれど、そうじゃない人が交ざっていたら駄目です。

「わかりやすく話す」には…

⑦相手にとって馴染みのない言葉は極力使わない。

←人は話しの中に、「自分の知らない言葉」が出てくると、それだけで不快な気持ちになりやすい。

専門用語は使い時を考える

タイムマネジメントを意識することも大事。予告して守ることが大事です。今日も、私もそうですね。マックスで11時5分までだから、そろそろ気を付けないといけないなと思っています

が、もうちょっと続けさせてください。タイムマネジメントに気を付けて、絶対延ばさないようにしますのでね。

「わかりやすく話す」には…

⑧タイムマネジメントを常に意識する。

←人間の持ち時間は常に1日24時間。「あなたの時間を大切にしています」というメッセージを発することが大切。

予告して守る！

分かりやすく話すための8カ条、いかがだつたでしょうか。後半、あとちょっとだけやります。コミュニケーション上手になるために。

分かりやすい話し方をやったので、聞き方もやりましょう。まず私が一番大事だと思うのは、真面目に聞いているというサインを送ること。聞いている感じを出してください。頷くとか相槌を打つとか、目線をそらさないとか、質問を挟むとか、こういったことが大事です。今日、若い方も多いですけれど、私が若い頃のテレビのホームドラマとかで、よく奥さんが夫に話し掛けるんです。「サトシの学校で、今日こんなことあったのよ」とか。「そしてね」とか言ったら、夫がつまらなさそうに「ああ」とか「あ、うん」とか言っています。奥さんがブチ切れて「ちょっとあなた聞いてるの?」とかね。これ、昔のホームドラマの定番です。私は今年で結婚30年になりますが、一応プロなので、奥さんから「あなた聞いてるの?」と言われたことは一度もないです。もう常にこくこくです。ぜひ皆さんにトレーニングしてあげたいぐらいですけどね。

あまり妻の話をすると怒られてしまうですが、高校の同級生の奥さんと結婚したので、妻は今、私と同じ56歳です。4~5年前、ちょっと体調の悪い時期があって、地元のお医者さんの

ところへ行って、ベテランの婦人科のお医者さんがいるので、一生懸命訴えるのです。「先生、午前中ちょっと調子が悪くて、午後はいいんですけど、ちょっと頭が痛くて。あと熱っぽくて」とか、いっぱい言うのです。そうすると、先生は何て言うと思います?「大丈夫ですよ、大島さん」と言うんだって。「先生、この前なんかね」「大丈夫、大丈夫」「先生、この前」「大丈夫、大丈夫」と言うんだって。私にそのことを愚痴るから、こういうことかと思いました。私、この婦人科の先生の気持ちがよく分かりました。多分こう言いたいのです。皆まで言うなど。俺は婦人科40年のベテランだと。「あなたが今、訴える症状は、更年期の女性によくありがちな誰でもあるやつだから心配しなくていいよ」と先生は言いたい、プロとして。でも、うちの奥さんの立場に立ってください。やはり一応、自分の体にいろいろな変化があって、医学の知識もないから先生に聞いてほしいじゃないですか。でも聞いてくれないから不満に思う。これは、私たちみんなに起き得る問題です。人生ベテランになってくると、相手の話の先が読めてしまう時あるでしょう。例えば、部下がなんかが一生懸命訴えてくるのだけど、「分かった、分かった。おまえ、シフト変えてほしいんだろ?どうせ」とかね。ちょっと気の利いたアドバイスをすることばかり考えて、大体こういう話だなって分かってしまうのです。そうすると聞き方が難になるから、「少し気を付けたほうがいいですね」ということです。これ、さっきの言葉のキャッチボールです。

それから、相手が自分にとって賛同できないようなことを言ってきた場合も、一応、受け止めてください。これ、イエスバット法と言います。イエスバット法。それはとても受け入れられないなという時も、一応そのようなお考え、なるほどと思います。でも、こういう言い方をしてください。これがイエスバット法です。いきなり

拒否しないということです。実は、このイエスバット法というのは、私が講演でしゃべると一番評判が悪いんです。なぜか分りますか。こんなことを言わされたことがあります。女性の方でした。「大島先生、今日は楽しいお話をありがとうございました。とても良かったのですが、途中で教えて頂いたイエスバット法っていうの、あれはちょっとどうかなって思いました。私はお客様さま相手の仕事をしていますでしょう。お客様さまにイエスなんて言ったら、お客様さま、すごい期待しちゃうじゃないですか。その後、バットで奈落の底へたたき落とすようなこと、とてもできません。やはり駄目なことは最初からノーと言わないと、ビジネスは」どうですか。皆さんも、そうだ、そうだと思っているかもしれない。イエスバット法は、あなたの意見に半分賛成という意味じゃありません。このイエスは受容です。あなたがあなたのお考でそのようにおっしゃったのを、私は十分承りましたというイエスですね。

上手な話の聞き方は…

- ①真摯に聴いているサインを送る
- ②メッセージの交換頻度を高める。
- ③賛同できないときも一旦受容する。

YES/BUT法

ちょっとプライベートな話で申し訳ないのでですが、鎌倉の建長寺に変なお墓があって、そのお墓の横に立っているのは私の両親です。年配の方は、もしかしたらどっかで見たことある人。映画監督だった大島渚って覚えています？

私の父です。お若い方はご存じないと思うので、今度実家へ帰ったら、この前、大島渚の息子を名乗る人の講演を聞いたよと言ってみてく

ださい。きっと知っていますから。

その大島渚。実は、もう今年の1月に七回忌をやりまして、亡くなつて7年もたっています。実は63歳の時に脳出血で倒れて、80歳で亡くなりました。要介護の3ぐらいですけれどね。17年間も要介護なんです。17年間要介護で、最後死んじゃつたけれど、実は77歳の時に一回死にそうになつて、もう私たち覚悟して、一応有名人だから青山斎場にするか、築地本願寺にするかとか、そんなことを考えなきゃいけないような状況を、若いお医者さんが「もうおしつこ止まっちゃつたらおしまいなんで透析回して」とか言って、一生懸命やってくれて、命を取り止めました。結果的に、77歳で死ぬところを80歳まで生きたのです。命の恩人でしょう？ もう感動して、母と2人で、その先生に「先生、ありがとうございます」。もう後光が差して見えました。



ところが、その神様だと思った先生と、その日のうちにけんかしちゃつたのです。若い先生が言いました。「大島さん、今回、誤嚥性肺炎で危うく亡くなるところでした。お氣の毒ですけれど、もうちょっと嚥下する力がなくて、食べ物が体のいろいろなところで悪さするのです」もしかしたら話の先が読めた人がいるかもしれないけれど、若い先生が提案してきたのは胃ろうです。「胃からチューブを入れて、直接栄養を。そうするといいですよ」これに母が猛反発して、それまで14年間必死で介護してきて、女優もや

めて、とろみ食を作つて、もともと料理とかしたことない人なのです。それが一から勉強して、とろみ食を作つて、口体操させて。「でも先生、最近は、もう食べることしか楽しみがないんです。おもしり好きなのに、まだ生ものも全然いけますよ。あとウナギは皮を取ると上手に食べれるのよ」とか、一生懸命言います。でも先生にとっては、かなりどうでもいい話だったみたいで全然聞いてくれなくて、先生は「胃ろうは怖いもんじゃないんです。今はボタン式でいろいろな衛生面も万全です。駄目だったら、また取り外すこともできるのです。看護師さんでなくてもできますよ。糖尿病にもいいですよ」胃ろうのいい話しかしなくて、母の話は聞いてくれませんでした。結局、母と私はとぼとぼと家に帰ったのですが、その時、母が言った一言が、もう一生忘れられないんです。「あの先生は何にも分かつてないわね」って言ったのです。命の恩人ですよ。罰当たりますよね。罰当たると思います。でも、母の気持ちもちょっと分かるのです。14年間の気持ちを先生にぶつけて、先生がそれを全く受け止めてくれなかったというところが悲しかったり、悔しかったりしたのだと思います。

どんな人にも「思い」というものがあるから、皆さんからすると非常識なことを言ってくる部下とかいるかもしれないし、やたら訴えてくるスタッフの人がいるかもしれない。でも、ちょっと自分には分からないけれど、一応、聞かせてという感じは持っていてもらいたいな。イエスバット法は、決してきれいごとではないよということをちょっと言わせて頂きました。プライベートな話で大変失礼いたしました。

もう少し続けます。コミュニケーションには表現技術が重要で、アイコンタクトというものがございます。目線です。実は、私の高校時代にあだ名がセミという教師がいまして、昆虫のセミです。なんでその先生はあだ名がセミだったかというと、授業中、生徒の方を一度も見ないの

です。セミなので黒板にくっつくのです。こうやって授業するのです。この姿が木に止まつたセミみたいだったので、私たちはその先生をセミと呼んで、大変親しんでおりました。親しんでおりましたが、授業は聞いてませんでした。セミは一生懸命授業していたのですけどね。でも人間って不思議なもので、同じ部屋で同じ空気を吸つて、相手が言葉を発していても、自分の方を見ていないなと思うと、何となく関係性を感じないものなのです。私、結構、皆さんの方を見るじゃないですか。すいません、職業病で。こうしないと学生は10分で寝ます。本当に10分で寝ちゃうので、おまえに話し掛けているんだぞっという感じで、いつも講義をしているので、ちょっと皆さんの方をギロギロ見て申し訳ないのですが、お許しください。

表現技術を磨く

①アイコンタクト



目は口ほどにモノを言う

表現技術の重要性。スマイルも重要です。誰だって笑顔が大切と言いますが、どうして大切なのか。こういう言葉があります。好意の返報性。返報性というのは、人にお返しをしたいとかバランスを取りたいという心理のことです。心理学では非常によく出てくる言葉。私たちはバランスを取りたいというふうに、常に感じているのです。相手がフレンドリーに来ると、バランス取らなくてはいけないので、こちらもつられてフレンドリーな気持ちになるのです。皆さんも、ちょっとビジネス上、助けてもらったりすると、次は、ちょっとこちらもお返ししなきゃなとか思

いません？ これが好意の返報性です。逆に相手がずけずけ来ると、ちょっとそこまでは勘弁してよというふうに、今度防御的になりますよね。人間はバランスを取りたいのです。なので、好意をしっかり出す。そのキーになるのがスマイルであるということです。

私は、企業の新入社員研修とかで、よくこれをやります。新入社員研修と、あと大体4時間ぐらいビジネスマナーをやって、最後の1時間はスマイルトレーニング。「じゃあ左の君から、ちょっとニコッとしてごらん。目が笑っていないね。もうちょっと口角上げて」とかやると、一生懸命やります。今の若い子は、こういうの、すごく一生懸命やります。

あまり盛り上がらないのが新任管理職研修ですね。新しく部長職になった50代の男性を並べて1人ずつニコッとしてもらうと、結構、異様な雰囲気になります。中年男性にスマイルトレーニングやると必ず言われる苦情。「先生、そんなわざとらしいことはやめましょうよ」ここも強調しておきたいのですが、スマイルというのは本質的にわざとらしいものなのですね。わざとつくるのがスマイルなのです。ラフは自然だけど。皆さん疑うなら、明日朝起きてから夜寝るまで、自分が何回微笑むか数えてください。職場へ行って、今日は実はかったるいんだけど、ちょっとかったるいな。あ、上司だ。おはようございます。おはようございます。おはようございます。おはようございます。4回笑顔をつくりました、わざと。もちろん私たちはかわいい赤ちゃんを見たり、パンダのシャンシャンがくるっと回転する動画を見たりすると自然に顔がほころぶけれど、そういうのよりも、わざとつくっている回数の方がはるかに多いのです。こういうことを研究してる学会もあります。微笑みのつくり方みたいな。上手につくるようにしましょうということです。

表現技術の磨く、ビジュアルを味方に。人間

表現技術を磨く

②スマイル(笑顔)



好意の返報性とは？

SMILE ↔ LAUGH

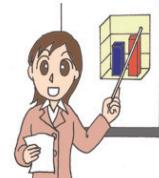
26

は五感のうち、視覚から最も多くの情報を取り入れてと言われています。そこに視覚、何パーセントとかレジュメの方に書いておきましたけれども、ちょっとびっくりしたのは、今年の4月にNHKの『チコちゃんに叱られる！』で、この視覚何パーセントのデータが出ていて、NHKの人もどこかで調べたのだなと思いました。

表現技術を磨く

③ビジュアルを味方に

- ◆ 人間は五感のうち、視覚からもっと多くの情報を取り入れている。
- ◆ 「聞かせる」だけでなく、「見せる」ことが説得力のアップにつながる。



27

残り時間5分なので、皆さん、もう間もなくですから我慢してください。ちょっと最後にお願いなのですが、ちょっと私の言うとおりにやって頂けないでしょうか。体の運動です。よろしいでしょうか。右手を斜めにピッとやってください。右手を斜めにピッ。そうそう、こうですね。それを頭のてっぺんにポンとやってください。そのままグーッとスライドして頬のところまでやってください。それでは採点します。0点、0点、10点、10点、0点、0点、マイナス10点、マイナス10点、マイナス10点、10点、0点、0点、0点、

0点、70点、0点、0点、0点。この方、100点。美しい。素晴らしいポーズ。100点です。後ろの方も100点です。0点だからいいですよ。すいません。そこも0点、0点。なぜ0点で、こちらの方が100点なのか気付きました？この方が100点で、自分が0点と言われて愉快ではないですよね。どこが悪かったか分かります？私こう言いました。右手を斜めにピッとやって、頭のてっぺんにポンとやって、グーッとスライドして、手を顎のところまでやってと、顎はここじゃない？ほっぺで止めたよね。なんでほっぺで止めたの？なんで？なんでほっぺで止めたか。おまえのせいだという目で見てますね。そうですね。そうです。私は今、皆さんに、手を顎のところまでやってと言ったくせに、自分はほっぺで止めて見せました。

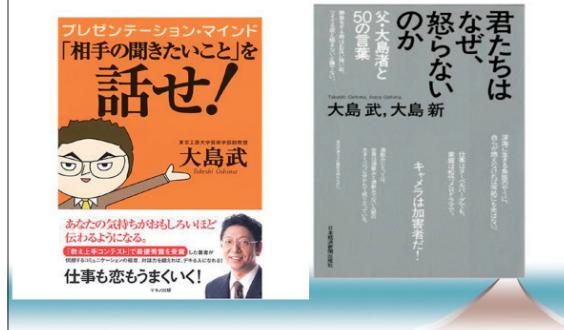
つまり皆さんからすると、視覚情報と聴覚情報が矛盾していたのです。何が起きましたか。大体、9割の人は見た方を優先します。顎までいくのは1割です。人間は視覚と聴覚が両方刺激された時、視覚の方を優先しやすいので、例えば皆さまが、情報量のスライドをパッと見せたら、3秒間黙ってください。みんな一生懸命、見ていたのだから。いいですか。パッと変えて、こちらはと説明し始めると、最初の方は聞いていないから。何が書いてあるのだろうって、みんな一生懸命見ているから。見せる時は見せる。聞かせる時は聞かせる。両方はできないよとうのを、ちょっと覚えておいて頂ければよろしいかと思います。

まとめになりました。心動かすコミュニケーションとはということで、いろいろなことをお話しましたが、私は大体、90分しゃべるのに慣れてるものですから、1時間だと慌ただしくて申し訳ないのですが、今日言ったようなことは、分かりやすく話すための8カ条とか、こんな本に書いてますし、父親のことを書いたエッセイを、今日ASさんに差し上げましたが、ひと昔前は、

私のように売れない本を書く人間は、自分の本が絶版になるのじゃないかと、よく恐れてたわけですけれど、今の時代は一応、絶版というのがないらしい。本というのは、もう昔と違って、いくらでもデジタル的に複製できるし、あとアマゾンとかで売れますからね。絶版っていうのはないのだけれど、アマゾンで検索して頂くと、この本とかが99円でたたき売られているので、ちょっとむかつきますけれどもね。

皆さん、ぜひ今日のご縁に、ちょっとせめて検索ぐらいして頂けるとうれしいかなと思います。

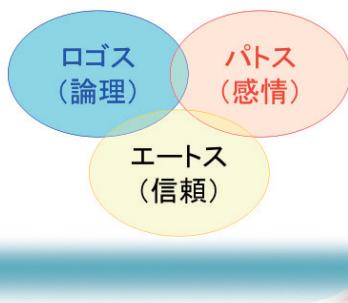
おススメ参考文献



最後が本の宣伝ですと、さすがにちょっとどうかと思いますので、これでまとめたいのですが、アリストテレスの話し方3要件。先ほど言った弁論術の著者。古代ギリシャの哲学者は、皆さんの研究分野にもいろいろな影響を与えていた古代のマルチ人間です。その弁論術の中でアリストテレスは、人が人の心を動かす3つの要素。ロゴスは論理的な話し方。パトスは心の通い合い。論理と感情、英語で言えばロジックとパッションですね。熱意を持って分かり合おうとする気持ちと論理的な正しさ。でも、これだけでは足りない。皆さん、こんな経験ありません？同じことを同じように言うのだけれど、Aさんに言われるとなるほど思いやすいのだけれど、Bさんに言われると、ちょっとねえみたいな。これは差別でも何でもありません。アリス

トテレスは、これをエースと表現しました。それを言うあなたに人格的信頼感があれば、あなたの心は必ず伝わる。あなたの言うことをみんなが納得してくれるでしょうと言ったのです。ロゴス、パトス、エース。2000年前に言ったこの割には、現代人の私たちが聞いても決して足したり引いたりすることはないと思うので、最後、いつもこの話で締めさせて頂いております。

アリストテレスの話し方3要件



すいません、質問の時間を取りと言いながら、時間いっぱいしゃべってしまったことをお詫び申し上げます。本日はありがとうございました。



■講演者

大島 武 (おおしま たけし)
東京工芸大学芸術学部 教授
厚木市文化振興財団 理事

本稿は2019年8月2日に開催された、当協会主催『第41回測量調査技術発表会』における大島武教授の特別講演の内容をまとめたものです。