

はじめに

ビジネスにおいても、生活においても、コミュニケーションほど大事なものはありません。社会的生活を営み、特に仕事においては、人とのかかわり・協働なしには何もできない私たちにとって、コミュニケーションは欠かせない大事な道具であり、また、成功するための強力な武器でもあります。

コミュニケーションには、互いの意思や気持ちを確認する「疎通」、目的や手段・方法の共有を図る「確認」や「同意」、事実や情報を伝える「伝達」など、いくつかの側面があります。しかし、これら比較的前向きなやりとりのほかに、言いにくいことを伝える「強制」や「批判」「否定」などの要素もあります。この、言いにくいことを伝える、相手にとって耳の痛い話や不愉快な話題を取り上げるのは、だれにとってもいやなこと、苦手なことでしょう。しかし、言いにくいことを言うのは、ときには避けて通れませんし、それによって、状況がマイナスから一気にプラスに変わることも少なくありません。

実は、言いにくいこと・伝わりにくいことを伝えるにも、それなりの方法があるのです。そのテクニックを学ぶことで、苦手意識を克服すれば、あなたのコミュニケーション力は飛躍的に高まるにちがいありません。そして、ビジネスも生活も、展望が大きく開けること請け合いです。本講座は、その手助けになるはずです。

では、本テキストの内容を、簡単に紹介しておきましょう。

第1章では、話が相手にうまく伝わらないのはよくあること、そして、それがコミュニケーションのしくみとどうかかわっているかを、まず理解していただきます。第2章では、「伝える」が「伝わる」につながらないのはなぜか、その理由を改めて考え、その克服策をさぐっていきます。

第3章と第4章では、言いたいことが伝わりやすい会話の仕方、言いにくいことを伝えるための話し方など、基本的なスキルを学びます。

さらに、話を支えるものとして、第5章では「図解」、第6章では「文章」について、つくり方、書き方に迫ります。そして、第7章では、言いたいことを伝えるための準備と心構えのあり方で締めくくっていただきます。

本講座が、あなたの話す力を大きくしてくれるものになりますよう、期待しております。

「伝える」とは言いにくいことを伝えること

うまく「伝える」ことができないのはよくあること

会話をはじめとしたコミュニケーションは、互いに、自分の考えや意見、気持ち、情報などを相手に伝えること、また逆に、それらを知る、受け取ることを目的に行われます。したがって、そうした考えや意見、気持ちなどが互いに伝わらなければ、コミュニケーションは成立しないし、意味がありません。しかし、普段のコミュニケーションにおいて、「伝える」「伝わる」ことがうまくいかない、上手にできないことはたびたびあります。

例えば、中堅の広告代理店の企画部に勤めているAさんは、ある日の午前中、課長のBさんに呼ばれました。

B 「実は、昨日の夕方、君もよく知っているD社のE部長と会ったんだがね、次の新商品のコマースシャルをうちに一任したいというんだ。前回ののが好評だったからね。急いでそのプレゼンを出さなくてはならないんだが、プレゼンの案を明日いっぱいまでにほしいというんだ」

A 「明日いっぱいですか。厳しいですねえ。でも、D社さんからの依頼なら、受けざるを得ませんね。とりあえず一次案ということで、簡単なものなら……」

B 「そう、それでいいんだ。いずれにしろ何度かやりとりすることになるだろうし……。君にはいつも無理言ってすまないね。頼りにしてるよ」

A 「では、明日の午後3時までに、一次案の形でお届けします」

D社からの資料を預かったAさんは、席に戻り、やりくりを考えました。今抱えている仕事を後回しにすることは可能ですが、1日で案を出すのはとても無理なようです。そこで、競合商品の分析データだけは、後輩のCさんに頼むことにしました。

A 「……ということで、F社やG社の競合商品のデータをまとめてもらえないだろうか」

C 「ウー。今の仕事は、今週いっぱいと言われているし……。で、いつまでですか」

A 「何とか、今日いっぱいお願いできたらありがたいんだが。無理言ってることは重々承知しているんだけど」

C 「何とか努力してみますが、約束はちょっと」

「伝える」とは言いにくいことを伝えること

Cさんは渋々の表情で自席に戻って行きました。Aさんは、ともかくホッとして、案づくりにとりかかりました。

Aさんは、その日遅くまで残業して、何とか先が見えるところまでできました。しかし、Cさんに頼んだデータはなかなか出てきません。気がつくと、Cさんはすでに退社しており、データが届いたのは、翌朝10時を過ぎてからでした。

Aさんは何とか案をまとめましたが、B課長に届けたときは午後3時を過ぎていました。しかも、内容はあまりよいものにならず、非常に疲れました。「Cさんのデータが昨日中に届いていれば」と思いましたが、Cさんには何も言えませんでした。

言いにくいことが伝わらない

B課長とAさん、および、AさんとCさんのやりとりを、改めて見てみましょう。B課長との会話では、Aさんは相手の気持ちまでしっかりくみ取り、「午後3時までに届ける」と、何をするかを時間まで含めて相手に約束できています。一方、Cさんとのやりとりでは、相手に遠慮して、「今日いっぱい」そして「お願いできたらありがたい」というあいまいな言い方しかできず、「約束はちょっと」という相手の逃げの姿勢にも対応できていません。そのため、Cさんは相手の言葉を自分に都合よく解釈し、「今日いっぱい」にやって、明日の朝届ければよいと判断したのです。これは、Aさんからみれば、伝えたいことが相手に伝わっていないことになります。

B課長とのやりとりでは、B課長の依頼に多少のあいまいさがありながら、Aさんは「明日中にプレゼンの一次案をD社に届けるには、3時にB課長に届ければ間に合う」と理解できています。2人には強い信頼関係があるのでしょう。しかし、Cさんとのやりとりでは、遠慮が邪魔して、Aさんは言いたいことを十分表現できず、あいまいさを残したままになり、コミュニケーションの成立に失敗してしまっています。いわば、言いにくいことが相手に伝わっていないということになります。



コミュニケーションってどんなこと？

コミュニケーションのしくみは

コミュニケーションのしくみを改めて考えてみましょう。

例えば、Tさんは、今評判のある映画を見たいと思っています。ひとりで見るのは寂しいので、友人のSさんを誘っていっしょに行こうと考えています。

ここでは、コミュニケーションの目的はSさんに誘いの言葉をかけてSさんにその気になってもらうことです。TさんとSさんのコミュニケーションのしくみは、次のようになります。



Sさんといっしょに映画を見にいきたいという気持ちが起る



その気持ちをSさんへの誘いの言葉にし、Sさんに向けて発信する



Tさんからの誘いの言葉を聞く



Tさんといっしょに映画を見に行くという気持ちになる

実際の会話は、こんな単純なものではなく、また一方通行でもなく、互いにさまざまな言葉のやりとりがありますし、相手が期待通りの気持ちになるとは限りません。しかし、コミュニケーションのしくみは、「気持ちや考えが起る→言葉に変換して発信する→言葉を受け取る→気持ちや考えに変化が起る」であるといえます。

ここで大事なのは、言うまでもなくこの矢印部分です。もし、コミュニケーションが期待通りに進まないとなれば、矢印部分のどこかに問題があることとなります。発信した言葉が自分の気持ちや考えを正しく表したのか、言葉が相手に正しく受け取られる形や内容になっているか、相手の受け取った言葉が相手の気持ちや考えを動かすものになっているか、これらのすべてがうまくいってはいじめ、コミュニケーションが成り立つことになるのです。

コミュニケーションのしくみを成り立たせるために

前項で挙げた例のうち、AさんとCさんのやりとりについてもう一度考えてみましょう。問題点を改めて整理すると、次のようになります。

- ① Aさんの依頼・指示に、「何を」「いつ」までにということが具体的に表現されていない。
- ② 「無理言ってることは重々承知しているんだけど」という遠慮の気持ちが強く出すぎて、相手に甘えの気持ちを起こさせている。
- ③ Cさんの「約束はちょっと」という逃げの言葉に対応せず、容認ともとれる姿勢になっている。

①は、「依頼したデータをまとめて、今日中に自分の手元に届けてほしい」という考えを、言葉として正しく表現できていないことになります。②は、「無理を言っていることはわかっているが、何とかお願いしたい」という相手に配慮した言葉ですが、相手の同意を促すのではなく、いわば相手の気持ちを削ぐはたらきをさせてしまっています。③は、相手の発言にきちんと対応しないことで、相手の気持ちと言葉に同意する結果を生んでしまっています。

コミュニケーションのしくみから考えると、①は「気持ちや考えを言葉に変換する」ところが非常に不十分になっています。②は「言葉を受け取ることで気持ちや考えに変化を起こさせる」ところで逆向きの変化・作用をさせています。また、③は相手の発言をきちんと受け止めなかったことで、双方の理解が溝のあるままになってしまっている、つまりコミュニケーションそのものを壊してしまっています。

以上を反省すると、コミュニケーションのしくみを成り立たせるためには、次のような点が大事になってくるのがわかります。

- 「自分の気持ちや考え＝伝えたいこと」をはっきり言葉に表す。
- 相手にわかりやすく、あいまいさのない、誤解を生まない表現をする。
- 「相手の気持ちや考え＝心」を動かすような言葉を添える。