



▶ 脳科学で解き明かす「人」のトリセツ

「妻のトリセツ」などの著書で知られる黒川伊保子氏に、脳科学に基づく良好なコミュニケーションのヒントを伺います。第2回は、コミュニケーションの悩みを解決する具体策を紹介します。

株式会社感性リサーチ
代表取締役社長／感性アナリスト 黒川 伊保子 氏



Profile

1983年奈良女子大学理学部物理学科卒、(株)富士通ソーシアルサイエンスラボトリ入社。14年にわたり人工知能の研究開発に従事した後、コンサルタント会社や民間の研究所を経て、2003年に(株)感性リサーチを設立し、代表取締役に就任。2004年に脳機能論とAIの集大成による語感分析法「サブリミナルインプレッション導出法」を発表し、感性分析の第一人者となる。これらの研究成果を基にした多くの著書があり、中でも『妻のトリセツ』をはじめとするトリセツシリーズはベストセラーに。近著に『娘のトリセツ』『息子のトリセツ』『不機嫌のトリセツ』など。

第2回

「心」と「事実」、2つの 通信線を切り分ける

脳科学を踏まえて対話を分析することで、コミュニケーションギャップを解消するためのヒントを得ようとするこの連載。第1回では、対話がすれ違う原因が「共感型」と「問題解決型」という2種類の対話の違いにあることや、それぞれの対処法について学びました。今回は、そこから一歩進めて、黒川さんが実際に聞いたビジネス現場の悩みを元に、コミュニケーションを円滑にするための方策について学んでいきましょう。

「心の通信線」と「事実の通信線」

前回は「共感型」と「問題解決型」という2種類の対話について説明しましたが、両者の違いをより深く理解するために、少し補足を加えましょう。

人と人が対話するとき、両者をつなぐ2本の通信線があります。互いの気持ちを伝える「心の通信線」と、何が起ったかを伝える「事実の通信線」です。共感型の対話では「心の通信線」が優先され、問題解決型の対話では「事実の通信線」が優先されると考えれば、わかりやすいでしょう。

イタリア語を勉強した際に気が付いたのですが、日本人は対話の型に関わらず、「心の通信線」を使うのが苦手なようです。イタリア人は「ベーネ」という言葉を頻繁に用います。日本語にすれば「いいね」「いいよ」とか、男女の間では「よしよし」といった共感を意味する言葉ですが、イタリア人はこれをプライベートだけでなく、ビジネスの現場でも多用します。問題解決型の対話が優先されるべきシーンでも、「心の通信線」を使って共感を前面に出すことで、コミュニケーションが円滑になります。これは私たち日本人も積極的に取り入れるべきではないでしょうか。

「心」と「事実」をそろえる必要はない

「心の通信線」の使い方について、事例を元に説明しましょう。以前、ある企業のセミナーで、2名の社員から質問を受けました。「同僚と意見が食い違って気まづくなります。どうしたら良いでしょうか?」「お客様からのクレームに即答できず、考え込んでしまいます。どうしたら良いでしょうか?」どちらもビジネス現場でありがちな悩みですが、私の答えはどちらも同じ。「まずは共感を示すこと」です。

前者の場合、自分と異なる意見であっても、まずは「なるほど」「良い着眼点だ」などと共感を示しましょう。だからといって、自分の意見を変える必要はありません。こちらが共感を示したことで、相手の共感性も高まり、お互いの意見を冷静に比較検討できるようになっているはずです。

後者の場合も、答えを急がず、まずは「それは大変でしたね」などと共感を示しましょう。相手の気持ちをしっかりと受け止めたうえで、「お客様にとって最適な対策を考えたい

ので、少しお時間をいただけないか?」と続ければ、ダメだと言う人はまずいないでしょう。

ここで重要なのが、「心の通信線」を使ったからといって、「事実の通信線」は妨げられないということ。よく勘違いされがちですが、「共感すること」と「相手の意見を正しいと認めること」はイコールではありません。日本人は「心」と「事実」、両方の通信線をそろえる気質があり、「心で共感し、事実は譲らない」という対応が苦手です。2つの通信線を意識し、適切に使い分けることができれば、意見交換やクレーム対応だけでなく、コミュニケーション全般をより円滑にできるのではないのでしょうか。

もっと「心の通信線」を使いこなそう

まず「心の通信線」を使って共感を示す。その重要性を、管理職の方にこそ知ってもらいたいと思います。というのも、部下が上司と対話するときは、男女を問わず、自然と共感型の対話になりがちなもの。特に、尊敬する上司の前では、何かを学びとろうとして、共感性をフルに発揮します。

これに対し、管理職の方は立場上、常に問題解決型であるとするため、前回、説明したようなコミュニケーションギャップが生じがちです。部下の意欲や生産性を高めるには、共感を前面に出してコミュニケーションを円滑にすること。部下の提案に対しては、その内容がどうであれ、「なるほど」「いいね」と共感を示してあげることが大切です。

「心」と「事実」をそろえたがる日本人は、「なるほど」「いいね」といった評価は、成果に対して与えるものと思いがちです。しかし、せっかくの提案を頭から否定されては、脳の働きも低下してしまいます。内容の評価は後にして、まずはその意欲、あるいは発想や着眼点など、どこかに「なるほど」「いいね」と共感してあげましょう。提案の不備を指摘し、改善を促すのはそれからでも十分です。

管理職が「まず共感」を徹底し、習慣化すれば、自然と部下の意欲は高まり、職場に活気が生まれます。これは家庭で夫が妻や子供に対応する場合も同様です。成果を問う前に、まずは共感を示すことで、人と人とのコミュニケーションが良好になることを実感できるはずです。