



説明会なのに説得会？

一般社団法人 原子力安全推進協会 亀山 雅司 Masashi KAMEYAMA

説明会を開催したけどうまくいかない。そういう経験、ありませんか？問題は資料の内容でしょうか？

もしかすると、説明会が「説得会」になっているのかも知れません。説明会を開く動機が「説得したい」、つまり自分（組織）の意見を受け入れて貰いたいから、ということがよくあります。開催者に悪気はないと思いますが、参加者からみると迷惑な話です。正しい情報をお伝えするのはもちろん必要ですが、情報を受け入れるかどうかは相手の判断になります。心理的にはそれぞれが固有の価値観を持っていますから、説明者が自分の価値観に基づいて考える「正しいこと」を強要すると相手は反発を感じる場合があります。

異なる「価値観」の受け入れについては、考え方や生き方は「多様性」という概念が広がってきているため、理解しやすいように思います。ところが、技術の課題になると「絶対に正しい」情報（物理的な正しさとか）があるため、自分の価値観を押し付けることに疑問を感じにくくなります。

私はここ何年か学生や一般の方への講義の機会などで、例えば原子力について聴講の方がどう感じているのかお尋ねしています。時に厳しいご意見もありますが、相手の「感じるままの状態」を共有することで随分雰囲気が変わることを実感します。なお、「厳しい」と言うのは自分の立場に関して厳しいということで、実はどうでもよいことなのですが、そこに気づくのに意外に時間がかかったりします。

例えば、相手が低い数値の被ばく量を「不安だと感じている」としたらそれ自体は事実です。ところが、我々技術者は往々にして「十分低い数値の被ばくを不安がる

ことが正当かどうか」を「事実」の対象として考えがちです。「十分低い数値で大丈夫だから不安を感じるのは間違いだ、正さねばならない」となるとお互い平行線になってしまいます。「事実」は「不安に感じている」という事実と「十分低い数値は大丈夫」という2種類がありそうです。そうであれば、前者は前者、後者は後者で別々に事実を共有する必要があるかも知れません。

具体的には、前者は「なるほど、低い数値の被ばく量が不安だと感じているのですね。」と返せば「事実」を認めることになります。こう返しても「低い数値の被ばく量は不安である」という因果関係を認めた訳ではありません。そして、このやりとりでラポール（開かれた会話）※が構築されると、技術的にどうかという後者の話ができるようになります。ただし、説明者ができるのはここまでです。技術的な内容を受け入れるかどうかは相手の範疇になります。技術的に正しいのだから、数値で論理的に納得させれば良いとの考え方もありますが、反論できないように追い詰めた「価値観の押しつけ」は信頼の破壊や拒否に繋がり、「合意したのにちっとも前進しない」事態を招いてしまいます。「決着」がついても「解決」しない典型的なパターンです。

そこで、勇気がいるのですが、相手が受け入れるためには説明者が説得したい気持ちを手放す必要がでてきます。私は講演や講義は説得を手放すことでいいのだと考えています。幾ら正論を話してもそっぽを向かれたままの時間はお互いに意味のない時間です。それなら気持ちよく聴いて頂いて、例え少数でも前向きに進む人がいれば着実に進捗するのだから、と考えることができます。

問題は、状況が逼迫している場合です。実のところ、私は専門家が相手の場合は論理で外堀を埋めて追い詰め

ることがあります。その際のジレンマは価値観の尊重と義務の境目です。例えば、カウンセリングでは、相手に寄り添い、考え方が相手から変わるのを待つのが大原則です。そうでなければカウンセリングの効果がないからです。しかし、相手が自ら死を選ぶ場合など、生命に危機が及んだ時は例外で、相手の希望より安全確保が優先です。技術士という立場で言えば、公共の利益に危機が及ぶときは例外だと考えるのですが、現実には、一つの判断が直ちに公益を危機に追いやることはないので、時間をかけて緩やかに軌道修正するのが、より効果の高いアプローチだと考えることができます。しかし、緩やかな軌道修正は長期にわたる多大な労力と広い心が必要です。

私にはまだ無理だな。とどのつまり、時に理詰めの説得に頼るのは私の力量不足が理由かも知れません。

皆さんの説明会は「説明会」それとも「説得会」？そう考えると、説明会の解決策が見つかるかも知れません。

※ラポール

参考 ワインと規制のラポール, 保全学 Vol.12, No.2 (2013)

ラポールが形成されると、聞き手は安全・安心な場を感じます。講演や講義でラポールを形成するのに必要な時間はおよそ5分です。もし、ご興味がありましたらラポールと練習 (<http://engineer-pro.org/page01.html>) をご参照頂ければと思います。

(平成 28 年 2 月 17 日)

著者紹介



著者：亀山 雅司
所属・役職：原子力安全推進協会
安全性向上部副部長
専門分野：機械設備の保全技術の開発
と現実化、心理コーチング

日本保全学会誌『保全学』 論文・研究ノート投稿のお願い

日本保全学会では、『保全学』誌への投稿論文・研究ノートを随時募集しております。

ご投稿の際には本学会ウェブサイトもしくは本誌巻末にて、「投稿規定」ならびに「執筆要項」をご確認の上、ご投稿ください。

日本保全学会ホームページ 投稿論文について

<http://jsm.or.jp/jsm/paper.html>

皆様からのご投稿を心よりお待ちしております。