



ステアリング？回りますよー！

～コミュニケーションの強力なツール～

一般社団法人 原子力安全推進協会

技術士（原子力・放射線）、博士（工学）、心理コーチ

亀山 雅司 Masashi KAMEYAMA

車の販売営業でとても成績のよい営業マンは、お客様に「この車のステアリング、どうですか？」と問われると「回りますよー！」と返していた。

何の変哲もない会話のように見えるが、この会話方法は使い方を分かっていたらとても強力な、分からずに使っているとんでもない問題を起すコミュニケーションの強力なツールなのである。

現在はコミュニケーションが難しくなった、悩みが多くなった、という話があるが、上記の話が分かれば解決できるものが多い。

キーは私達の言葉の使い方である。

「今日はどうされましたか？」

悩みを抱えたクライアント（来談者）がくると、カウンセラーは最初にラポール（開かれた会話）を構築することでクライアント（来談者）が何でも言える環境を確立し、そこから悩みの解決に向けた会話が始まる。

しかし、ラポールができてクライアントはなかなか悩みを話してくれない。

実は「クライアントが自分の悩みが分かっていない」ことが多いのである。

漠然とした悩みがある。

それらしい悩みがある。

しかし、それが本当の悩みであることは少ない。

そういった悩みは、形容詞など曖昧な言葉づかいをすることで、本人の自覚がないまま矛盾する想いが整理されずに沢山併存している場合が多くある。

心理カウンセリングで悩みを解決する過程は、一言で言えば矛盾した想いの整理である。その方法の一つに想いの「言語化」がある。

質問などを用いてクライアントの想いを端から順番に具体的な名詞や動詞で言語化していく。そうすることで矛盾を含めた全体像を写し出し、クライアントに見えるようにするのである。

車のナビで細い道路のアップだけ見せられても自分がどこにいるのか分からないが、ある程度、広い地域を表示させ

ば分かる。それと同じ仕組みである。

状態が見渡せれば、クライアントは「自分が何を望み」、「自分がどのように考えているのか」分かるようになる。

すると、ほとんど自然に何をすればいいのかが分かり、事態は解決に向かうのである。

このように、悩みとは自分自身とのコミュニケーションの欠如であり、悩みの解決とは自分自身とのコミュニケーションの復活なのである。

当然、言語化の効果は他人とのコミュニケーションも当てはまる。

伝える想いを言語化していないものは、相手に言葉で伝えることはできない。

ここで注意が必要なのが「言語化しているつもり」で、実は自分しかわからない単語を使っている場合が多いことである。

例えば、話し手が「それは常識でしょう」と伝えても、その常識は話し手の過去の経験で形作られた「常識」であって、相手の「常識」と意味が同じとは限らない。

会話をしているように見えても、「ただ言葉が飛び交っているだけ」で、正しく言語化されていないのである。

この場合は「話をしている」コミュニケーションは成立していない。このような言語化の問題は昔から「専門家のいうことは分からない」で知られている。

専門家は膨大な情報を都度言語化して表現しない。情報群に特定のインデックスをつけて処理や伝達の高速化を図っている。

ところが、インデックスに使われる単語が一般に使われる単語と同じことが多いため（「十分に大きい」「安全である」など。以下、インデックス・ワードと呼ぶ）、伝えられる側で混乱が生じるのである。

私が発電技検で勤務していたころは、まさに「役所」「先生」「電力」「メーカ」の技術開発に関連したインデックス・ワードを「翻訳」するのが重要な仕事の一つだった。

なお、本人が、自分にしか理解できないインデックス・ワー

ドを使っている自覚がなく「理解できないのは相手の理解力が低いからだ」と考える場合がある。

そもそも自分と全く同じ体験や価値観を共有している他人はいない。

伝わらないコミュニケーションは相手に原因があるのではなく、自分の説明が足りていない可能性を考えてみる必要がある。

ちなみに、私のコミュニケーション成立の基準は、私の頭の中で想像しているのと同じ画面が相手の頭の中で再現されればOK。そうでないなら例や他の言い回しを追加して内容を補足することになっている。

その確認（コミュニケーション）手順を書きだすと、ある意味当然かも知れないが、カウンセリングの手順と同じ手順になる。その際は、定性的な言葉や形容詞をできるだけ避けて名詞や動詞を用いた表現をすることが効果を上げるポイントになる。

こうした確認手順は、人間関係の課題であっても、技術の課題であっても同じように効果がある。

以上を読むと、インデックス・ワードはコミュニケーションを阻害するネガティブな存在のように感じるかも知れないが、逆にポジティブなツールにもなる。

心理カウンセリングや営業活動では、意図的にインデックス・ワードのみで会話することがあるのである。

冒頭の、車の販売営業でとても成績のよい営業マンがいて、お客様に「この車のステアリング、どうですか？」と問われると「回りますよー！」と返していた、というのは典型的な例である。

この例では、話し手は聞き手にインデックス・ワードを伝えるだけで、聞き手は具体的な内容（この場合は「回る」という言葉）を「自分の体験」に基づいて「勝手に」想像しているのである。

もちろん、話し手は聞き手の想いを理解していないのだから、コミュニケーションは成立していない。

しかし、意図的にこのやり取りを続けると、相手の求める解決ができてしまうのである。

カウンセリングの例では、悩みを話したくないクライアントが悩みを話すことなく悩みを解決するという使い方ができる。

カウンセリングで悩みを誰かに話すのは勇気がいるし労力もかかるから、悩みを話さなくて済むインデックス・ワードの恩恵は大きい。

ここで重要なのは、カウンセリングの目的は悩みの解決であって、悩みの中身を知るのとは解決のための一つ的手段に過ぎないということである。

車の販売も、会話の目的はお客様が購入を納得できることであって、性能を詳らかにすることは、目的達成の一つの手段に過ぎない。

その手段そのものが難しいのであれば手段に固執する必要はない。

大切なのは目的である。

このようにインデックス・ワードは利点、欠点を含めてコミュニケーションのキーを握っており、意識的に使い分けができれば強力なツールになる。

最後に少し余談であるが、カウンセラーとはどういう人か、について触れておきたい。

カウンセラーは悩みの解決策を教える人だと考える人は多いが（カウンセラー自身もそう考えている人がいる）、自分と異なる広大な背景を持つ人格に解を与えることはできない。これまで述べたように、カウンセラーは車のナビのようにクライアントの気付きのプロセスを提供しているのである。

では、これが人より優れている能力か、と言えばそうでもない。岡目八目の立場だからできるだけであって、カウンセリングの手順を知っている普通の人である。

では、なぜカウンセリングで「何で私の状況が分かったのですか?!」という場面があるのか。

その理由は以下である。コミュニケーションの原理を理解した皆さんには、もうお分かりであろう。

内情をばらしてしまえば、正直なところ状況は2つしかない。

- ① クライアントが自分で話した
- ② 相手が自分の心の中を分かった、とクライアントが勘違いしている

である。

カウンセラーは、推測はできても人様の心を読むことはできない。その点をご安心を。

参考

技術士のラポール広場 <http://engineer-pro.org/>

(平成 27 年 4 月 6 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