

「話を通じないなあ。理解してもらえてないなあ」と思うことはないだろうか。私はよく「相手意識」と「翻訳力」という言葉を使って、この問題を少しでも解決するべく努力しているつもりだが、現実はなかなか厳しい。

教員を何年もやっていると、「まったく、何回言っても伝わらない」と思うことがあるかもしれない。この裏には、伝わらないのは、相手が変わるという考えが透けて見える。果たして、本当に相手が原因なのだろうか。

ソクラテスは、こう言っている。「人と話すときは相手が経験的に知っている言葉、つまり大工と話すときは大工の言葉を使え」なぜコミュニケーションが上手くいかないのか。その答えをソクラテスは教えてくれている。

コミュニケーションとは、受け手の知覚である。コミュニケーションを成立させる決定的な鍵を握っているのは、受け手である。学校や職場で起こるコミュニケーション・ギャップの多くは、受け手の問題に目を向けていないことから起きている。

例えば、職場経験のない新入社員には、業界用語やその会社特有の言葉は、単に音波としてしか届いていない。経験したことの無いことは、意味ある音として到達しない。それゆえ、コミュニケーションは、受け手が本当に分かったかどうかを確認しながら行うことになる。コミュニケーションの主人公は、あくまでも受け手なのである。

受け手は、期待する情報しか受け取らない。混雑する空港などで自分に関する情報だけは、明瞭に聞き取れるのはこのためである。人間は、情報を取捨選択して生きている。人は、聞こうとしなければ聞こえないのである。

話すときも、書くときも、受け手である相手によって、使う言葉が違ってくる。学校で言えば、生徒に話すときと、先生方に話すとき、あるいは保護者と話すときでは、使用する言葉がだいぶ変わってくる。相手によって使い分ける必要がある。これが「相手意識」である。使う言葉を相手に合わせて違う言葉に変換する必要もある。その際に必要な力を「翻訳力」と言っている。

どうも「相手意識」が薄いために、コミュニケーションが上手くいかないケースがあるように思う。情報の発信者には、分かってもらえるだろうという“思い込み”がある。思い込みが相手意識の欠如を生む。

受け手が姿勢や行動を変えてくれなければ、コミュニケーションは失敗である。「何度言っても変わらない」その原因はどこにあるのか。発信者である自分を振り返り、コミュニケーションのあり方を考え直すことが重要である。

コミュニケーションの鍵は受け手が持っているが、上手くいかない原因は自分にあるということ肝に銘じて、「話す」という容易ならざる行為に挑んでいかなければならない。