

くなるほど!そうだったのか仕事のしくみシリーズ1 >

「コミュニケーションの95%は思い込みと勘違い!？」

私たちの仕事の60%以上はコミュニケーションがらみです。しかし、ビジネスコミュニケーションを専門に取り組んでいる研究者は滅多にいません。とはいえ、人間が社会を形成する上でもコミュニケーションの役割は大変重要なので、心理学者、社会学者、哲学者、言語学者、さらにはIT関連学者（社会工学系）の方々まで各自の理論を展開なさっています。ビジネスコミュニケーションの専門家が少ないところに大量の情報が流れ、収集がつかない状況になっているように私には思えます。

そこで今回は当方の得意分野である仕事のしくみを両極併存で捉える方法で、コミュニケーションのモデルを作って見たいと思います。

アプローチの仕方は簡単です。一人一人の個人のコミュニケーション、他者との情報交換、意思疎通の有様を考えるだけです。自分に置き換えて本稿をお読み下さい。

まずは言語学者の方々の研究成果をもとに考えてみます。この考えを導ききっかけは三重県松阪市で行ったタイムマネジメント講演での参加者（県職員の方です）からの質問でした。「私たちの仕事は自分ひとりが4割で他人と共同が6割、他人と共同の仕事はコミュニケーションがらみなので、私たちの仕事の6割以上はコミュニケーション」なんて話をしていたら「質問です。バーバルコミュニケーションとノンバーバルコミュニケーションの二つがあると思いますが、両方当てはまりますか？」私「え？・・・???」、私以外の参加者の方々「??????」。それで質問者に質問。「もう一度、申し訳ありませんが分かり易くご質問下さい。」質問者「コミュニケーションには言葉・言語を使うバーバルコミュニケーションと言葉や言語を使わないジェスチャーや表情などのノンバーバルコミュニケーションがありますが、お話のコミュニケーションはどちらのコミュニケーションについてですか？」私「なるほど素敵な質問ですね。多分両方です。」と、その場を凌ぎ、それからしばらく質問の内容を調査、研究しました。

調べてみるといろんなことがわかりました。言語学者の中で言葉を使うコミュニケーションとそうではないコミュニケーションの割合の捉え方がまちまちでした。いわゆる学会で統一されていないようです。バーバル5に対してノンバーバル95から、バーバル30とノンバーバル70まで様々です。共通しているのは言葉を使うコミュニケーションの割合が圧倒的に少ないということです。考えてみれば、タイムマネジメントをオックスフォードで勉強した時、参加者の顔の表情や、レクチャーするときの講師の立ち振る舞いの授業があったことを思い出します。

そこで本論ではバーバル20に対してノンバーバル80として考えてみます。理由は言語学者の方々の見解の平均に近いからと、計算がしやすいからです。学術的な意味は余りありません。この言語（バーバル）と非言語（ノンバーバル）の考え方を根底にコミュニケーションのモデルを考えたのが次の図です。

コミュニケーション地図

言語 20	聞く 45%	話す 30%	読む 15%	書く 10%
	圧倒的に使っているのは、見る その他に、嗅ぐ、触る、味合う、感じるなどの五感を使つての接点で外界との 情報交換をしている			
80 非言語				

コミュニケーション地図と名づけています。コミュニケーションの俯瞰図だと思って下さい。言語コミュニケーション 20%に対して非言語コミュニケーションが 80%。更には、言語コミュニケーションは聞く、話す、読む、書くの（それぞれの後についている数字は使われている割合です）四つから成り立っています。非言語コミュニケーションの扱う五感の使用頻度は言語学者ではなく、大脳生理学者の研究を待たなければならない状況ですが、私たちがコミュニケーションをするときに、一番活性化するのは大脳の視覚野であることはわかっています。

このコミュニケーション地図にコミュニケーションの発達史を色分けしてみます。面白いことがわかってきます。

コミュニケーション地図

言語 20	聞く 45%	話す 30%	読む 15%	書く 10%
	圧倒的に使っているのは、見る その他に、嗅ぐ、触る、味合う、感じるなどの五感を使つての接点で外界との 情報交換をしている			
80 非言語				

人類誕生から 16 万年前までは赤のエリアのコミュニケーションしかありません。今から 16 万年前に人類は黄色のエリアに入ります。つまりしゃべることが出来るようになります。この 16 万年前というのが言語学会の定説です。そして現在は緑のエリアまで到達しています。緑のエリアに到達した時期は言語学会では定説がありません。7~8000 年前とか、5000 年前後とか 20000 年前という説まであります。いずれにしても可笑しいことです。記憶で管理するのが主である聞く、話すの時期が特定できているにもかかわらず、記録で管理するために開発されたであろう読む、書くの時期が特定できないのはなんとも皮肉です。

とはいえ、この色付けされたコミュニケーション地図を眺めているとあることに気付きます。赤⇒黄色⇒緑になるにつれ社会性が強まることです。社会性が強まるを別の表現に置き換えると他人の影響が大きくなるということだと思います。具体的には赤エリアのコミュニケーションは基本的にルールはありません。各自の勝手に成り立ちます。しかし、黄色のエリアになると各自の勝手に割合が減り、仲間とのルールが芽生えます。「おはよう」は朝の挨拶だよとか「さよなら」は別れの挨拶だよとかです。しかし、各自の勝手はかなり許容されているエリアです。そして緑のエリアになると自分勝手は意思疎通の妨げになってしまいます。「書く」を読むことと理解していたら社会生活も危うくなります。そうならないように教育が用意されました。私たちは社会の一員となるため「読む、書く」の指導を受けることになりました。つまり、コミュニケーション地図の緑のエリアはよほどのことがない限り同一言語を使用している人同士は齟齬が起きる可能性が極めて少ないということです。この緑のエリアはコミュニケーション地図の5%を占めています。

ところが残りの95%は自分勝手、つまり我流が横行する余地が大です。これが、コミュニケーションの95%は思い込み、勘違いとする一番の根拠です。

さらに、この個人と社会の関係を考えるとコミュニケーションの本質のようなものが見えてきます。赤のエリアのコミュニケーションは原則ルールがないので各自の勝手です。各自の勝手になんとか相手と意思疎通をしていたことになります。ここで各自の勝手を「主観情報」と呼ぶことにします。一方で自分以外の他者と共通の認識を持てるものを「客観情報」と呼ぶことにします。赤のエリアはほとんどが主観情報でのやり取りです。客観情報のやり取りが大半を占めるのは緑のエリアになってからです。極めて乱暴ですが、コミュニケーション地図上の主観情報と客観情報の割合を推察すると概ね95対5に近づくのではないかと思います。主観情報は各自の勝手ですから、思い込み、勘違いに直結しやすいと考える事ができませんか？これが二番目の根拠です。

この主観情報と客観情報で面白いテストを行うことも出来ます。通常「六文字の日本語」テストと読んでいます。

それではやってみてください。一番わかりやすいのは何番ですか？またわかりにくいのは何番ですか？

- 1) 美しい国日本
- 2) アベノミクス
- 3) 所得倍増計画

多分一番わかりやすいのは3)で、逆にわかりにくいのは2)となった人が圧倒的だろうと思います。その理由は、主観情報と客観情報に求めることが出来ます。

- 1) は美しいという主観情報が入っています。
- 2) は主観情報も客観情報も入っていないと考えられます。
- 3) は倍増=2倍という客観情報が入っています。しかし、それだけではありません。所得が倍=給料が倍=嬉しいという主観情報を誘発するような仕掛けがしてあると考える事は

出来ませんか？

コミュニケーションはその発達歴史の中に主観情報と客観情報の共存があったといえます。そして、時代が進むほど客観情報の比重が増してきているといえます。つまりコミュニケーションモデルとして主観情報と客観情報のバランスがあるとする基本形を導くことが出来ます。

この考え方を具体的なスキルに落とし込むと、上手に聞くには話し手の主観情報と客観情報を分けて聞く、上手に話すには主観情報と客観情報をわけて伝えるというようにすれば良いということになります。

ちなみに先ほどの六文字の日本語テストは坂書だけでやる場合と同時に音声で読み上げる場合では、明らかに答えが変わってくるのがわかっています。坂書だけのときより音声で読み上げたときのほうが1)の支持、賛同が増えてきます。それは、音声の主観情報を伝えやすいものだからだと私は推察しています。

両極併存発想でコミュニケーション地図を眺めるといくつかのコミュニケーションモデルの鍵となる客観情報を入手できます。非言語分野は今後の研究待ちとして、言語分野だけで考えてみます。

「聞く、話す」で75%、「読む、書く」で25%。つまり私たちのコミュニケーションの75%程度は音声情報に頼っている。メールの使いすぎがディスコミュニケーション意思疎通の齟齬につながっていることがわかります。

「聞く、読む」で60%、「話す、書く」で40%。つまり私たちのコミュニケーションは受診6に対して発信4ともいえます。発信メール数に対して著しく受信メール数の少ない方は不適切なコミュニケーション状態にあることもわかる素敵な時代になってきました。

まとめとしてコミュニケーションモデルの基本は、

- ・主観情報と客観情報のバランス
- ・音声情報 75 に対して文字情報 25
- ・発信 4 に対して受診 6 を

念頭においてコミュニケーションするだけでもかなりスキルアップすると思います。

是非ともご確認、実践してくださいませ。

日本タイムマネジメント普及協会
理事行本 明説
2015年新春