

人はそれぞれこんなにも違う！

私たちは日常、コミュニケーションを通して意思伝達を行っています。伝えたい内容を「話し手が選択した言葉を使い、話し手なりの表現方法」によって。それでも相手に伝わらなかつたりすることがあります。理解し合えないことに苛立ちや不安、時には寂しさすら覚えることがあるかもしれません。なぜ、分かってもらえないのか？

一方で聞き手の立場を考えてみると、話し手の届けたい胸の内を直接見ることも手にも取ることができないので、「話し手が選択した言葉とふるまい(姿勢や表情、声の調子等の非言語の表現)」を基に、聞き手の世界で自身の体験・経験から「こんなことを言っているのではないか」と推察しているのです。では話し手の思い通りにイメージを浮かべているのか？ といえば残念ながら答えは否です。なぜなら言葉1つを取ってもまったく同じイメージを持っているわけではありません。話し手が使う言葉は、話し手の経験や概念を一般化するラベルに過ぎないからです。多くの場合、人は自分のやり方で世界を体験し、時には他の人も同じだと思うことがあるかもしれませんが、人はそれぞれ物事の体験や認識の仕方が異なるシステムであると言えます。

幼い時に怪獣番組が苦手で、まったく別の反応——夢中になり怪獣ごっこで遊ぶ友達を見たりして、人によって好みが違うこと、捉え方が違うことに気がついた頃に「人は一人ひとり見え方や聞こえ方、感じ方が異なる孤独な存在なのではないか？」と不安になったことがありました。時を経

て組織において、各部署に同じ依頼をしても反応が違う。人によっても。そこにどんなメカニズムがあるのだろうと、心理を学び始めた時に久しぶりに幼い頃の疑問を思い出しました。あの時の感覚はある意味正しかったのだと。

人は一人ひとりが独自の存在で、それぞれのやり方で最善を尽くしている。そして、確かに存在する共有できること、同じように望んでいることに気づき、個と全体を生かすポイントを見つけていくことが重要です。「聞き手がどのように反応したのか」があなたのコミュニケーションの成果であり、フィードバックです。ここに多くのヒントが詰まっています。考え方や関わり方を頭で知っているだけでなく、感覚でも知っておくことが大切です。

●公開セミナー・イベント案内

- ・8/28(土)ブラッシュアップセミナー:「共感力」を磨く!
- ・コーチング・組織開発・セミナー等、詳しくはHPからお問い合わせください。



存在する意味を生き方やビジネスを通して表現する

Clarity Mind

HRD SOLUTION & CONSULTATION

クラリティマインド

代表 鮎川詢裕子

エグゼクティブコーチ マインドトレーナー



商社にて長年経営層の傍らで経理・経営企画・IR・秘書業務に従事後独立。人と組織が意欲を持ってミッションや目的を実現していくのをサポートしている。

✉ info@clarity-mind.com

🌐 www.clarity-mind.com