



今世間で旬の素敵なゲストを迎えての
DPC スペシャル社員研修企画

Vol.2

[開催日] 2017年8月6日(日) 13時~16時

[場 所] ビジョンセンター東京(401号室)

伝える、伝わる コミュニケーション技術

第2回
ゲスト講師

大島 武 氏

(おおしま たけし)

東京工芸大学芸術学部教授

専攻/ビジネス実務論, パフォーマンス研究



聞き手

本田 英郎 (ほんだ ひでお) 氏

Profile



講師

大島 武 (おおしま たけし) 氏

東京工芸大学芸術学部教授
専攻/ビジネス実務論, パフォーマンス研究

一橋大学社会学部卒 (1988 年)、ロンドン大学インペリアル校経営大学院修了・
経営学修士 (MBA)。日本電信電話株式会社勤務 (1988 年～1995 年) を経て、
現職。

全国大学実務教育協会ベスト・エドゥケーター・オブ・ザ・イヤー最優秀賞
(2003 年)。

主な著書に、『プレゼン力か授業を変える!』(メヂカルフレンド社 2010 年)、
『プレゼンテーション概論』(編集代表、樹村房、2009 年)、『プレゼンテーション
・マインド「相手の聞きたいこと」を話せ!』(マキノ出版、2006 年) など多数。



聞き手

本田 英郎 (ほんだ ひでお) 氏

1964 年生まれ。編集者、クリエイティブ・ディレクター、教員。東北大学文学部社会学科卒業。専門はコミュニケーション論。NTT 出版 (1991 年～2007 年) にて、書籍・雑誌・展覧会カタログ・映像企画・シンポジウム企画ほか、NTT の文化施設 ICC のプロジェクトに参画。機関雑誌『インターコミュニケーション』の編集長を務める。



現在、文化学院総合芸術学科文芸コース長。青山学院大学総合文化政策学部兼任講師ならびに同・青山コミュニティラボ講師。

Program

→ 双方向的なゲーム等を取り入れた 講義形式 (part 1)、対話形式 (part2)

言ったつもり、聞いたはず、ちょっとした誤解やすれ違いは、誰でも経験していることでしょう。

そうしたコミュニケーションギャップを少しでも減らし、相互理解を深めるにはどうしたらよいか、それが本研修の目的です。「わかりやすく話すための 8 箇条」「上手な話の聞き方」「言いにくいことを伝えるためには」「ビジュアルの活用」・・・。

皆様の業務に役立つコミュニケーション・テクニックを、ゲームやクイズも交えながら、わかりやすく解説いたします。

今世間で旬の素敵なゲストを迎えての
DPC スペシャル社員研修企画

Vol.2

ご報告書

主催・運営／株式会社デー・ピー・シー
企画・プロデュース／株式会社かたちなきもの



第二回目

DPC スペシャル社員研修企画を終えて

いま、社会には「対話」の力が求められています。異なる国、異なる民族、異なる宗教、異なる肌色、異なる性、異なる年齢、異なる価値観。会社で言えば異なる部門、異なる立場、異なる意見……。

こうしたさまざまな違いが、単に違いであることを超えて差別や偏見に変化してしまうさまを、私たちは国際社会でも仕事の場でも体感することがあります。会社の場合で言えば、立場のある者が部下に対して指示や命令をすることはあたりまえなのですが、しかしタテの指示が（言い方も含めて）あまりに硬直してしまうと、立場の弱い者が言葉を発しにくくなってしまいます。

一方、「指示や命令」に対して「コミュニケーション」というのは、ときに立場の違いを超えて、つまりヨコの自由闊達な情報交換が大切になってきます。このタテの糸とヨコの糸がうまく織り合わさった組織には、従来の仕事の仕方を土台にしながらも、よき点はさらに磨きをかけ、改善点はどんどん提案して変えていくといった活発な風土が生まれます。その空気感はひいては「会社の雰囲気」としてお客様にまで伝染してしまうこともあるでしょう。



今回の研修では、そうした大きな視野のもと、自らの言葉の発し方や思考のくせなどを見直してみることを目的としました。コミュニケーションにおいては、どんなに意を尽くしているつもりでも、なかなか自分の言葉や想いは伝わらないことのほうが多く、だからこそ自分の言葉の力、伝える力を見つめ、さらに磨いていくことに繋がるのではないか——そんな謙虚な気持ちにさせてくださった大島武先生の講義でした。

なお、大島先生は日本を代表する国際的な映画監督・故大島渚氏の息子さんであります。監督の有名な作品に『戦場のメリークリスマス』がありますが、本作はまさに戦時下における日本人（ビートたけしや坂本龍一）と英国人（デヴィッド・ボウイ）の立場や言葉の違いを超えた“コミュニケーションの映画”だということを最後に付け加えさせていただきます。

詳細は粗速記をご覧ください



大島武先生の講演

「伝える、伝わるコミュニケーション技術」に寄せて

文章：本田 英郎

1. あるスーパーマーケットにて

私の住んでいる街の郊外に、あるスーパーマーケットがあります。駅からわずかに離れた住宅地の一角に店を構えるスーパーの周囲には、洒落たレストランがいくらか存在し、ドラッグストアや銀行のATMなどもあって、生活に必要なものは街の中心地にまで出なくてもほしいそこで揃う便利さを備えています。わたしは、週末に海沿いを走り終えたあと、ときどきこのスーパーを訪れて食材を買い求めることがあるのですが、地元のお客さんたちの生活の知恵で時間を分散させているのでしょうか、店内はむしろ空いており、レジでも大きな混雑にあうことなく心地よく買い物を楽しむことができます。

ところが、このお店の店員たちは、いつもぼたぼたしているように見えるのです。本人たちが実際にぼたぼたしているのかどうかはにわかに判断が付きませんが（人手不足という面はありそうですが）、とにかくぼたぼたしているようにはたからは見える。レジを担当する人以外に、バックヤードから店内に商品を運んできてしかるべき位置に並べたりする人もいるのですが、なにやら大きな声を出しては「もう〜」とか「信じられない」などと口にしていきます。その声は店内に響き渡るほどで、客のほうは何事かと振り返るほどなのですが、店員たちのその態度はあきらかに客に向けられたものではありません。店内における効率的な動きを乱す同僚の店員がいることに対する明らかな苛立ちを態度に表わしているのです。

こうしたことは、社内の研修によってある一定のサービス精神をみなが習得するのが普通なのですが、どうしても日頃のコミュニケーションの苛立ちが顔を出してしまうのでしょうか。そこには、悪いのはその人であって自分ではないという空気が漂います。仮にそうだとすると、それを堂々と店内で声高に発してみせるという行為は、あきらかにお客様の心理をそのお店から遠ざけることになるのですが、そのことに気づいているのかいないのか、ともかく外部のお客様によるものではなく内部の人間関係の齟齬によって視界が曇ってしまったかのように、店内は険悪な雰囲気になってしまっているのです。



2. コミュニケーションのズレ、不一致、誤解

しかし、じつはこうしたことは日常茶飯事であって、職場のコミュニケーションだけでなく家族のあいだでも恋人のあいだであっても起こりうることは言うまでもありません。コミュニケーションには誤解やズレ、無理解や不一致があるのが当然だという、頭ではわかっていることが現実に眼前に振りかかると感情がつい揺さぶられてしまう。しかしながら、コミュニケーションというのはディスコミュニケーションが当たり前で、すなわち伝えたいことはむしろ「正しく」伝わらないことのほうが多いという地点から出発しないと、かえってストレスを溜めることになってしまうのです（ところで「正しく」とはなんでしょう?）。大島氏が研修の冒頭で触れていたように、「コミュニケーションはしよせん記号のやりとりなので、誤解があつてあたりまえ」であり、「誤解があるという前提で、そのズレを少しでも減らすように努力する」ことになるのですから。

このスーパーでは、店員たちは日常のコミュニケーションに疲弊している。同僚たちにとらわれている。どうしてわかってくれないの!と言いたげでもある。私たちはどうしても、人間関係のすれ違いを他者のせいだけに処理してしまいがちですが、「誤解があるという前提で、そのズレを少しでも減らすよう」対話を積み重ねていくしか方法はないのです。

人に何かを伝える手段は、主として言葉によるものですが、もちろんそれ以外にも身振り手振りや表情、口元や眼差しから発せられる雰囲気といったものがそこに加わります。言葉にしても、伝えたい内容そのもの以上に、話す速度、間合いの取り方、相手の反応を気かけながら話す、といった言葉を取り巻く全体的な雰囲気といったもののほうが、相手にメッセージが伝わるかどうかの鍵を握るといっても過言ではありません。そんなことは自明のことであると、だれもが高をくくってしまいがちなのですが、しかし、頭では理解しているそのことを実践するのは容易ではありません。ばたばたしているときほど、社内の（内部の）スタッフに不満がいきがちですが、コミュニケーションの意識を変えるべきなのはじつは自分自身だったりするのです。





3. 自分自身から離れる、自分をいったん括弧にくくってみる

お客様を相手にする仕事では、思いもよらぬトラブルが起こることがあります。あっという間にレジや受付に人の列ができ、客もスタッフもいらいらし始める。そのようなとき、どうしたらいいか。自分自身の苛立ちを周囲に向けるのではなく、まずは自分を括弧にくくってみる事です。その都度、自分の経験や顔を消去してみる。目の前のお客様とただ向きあい、ひとつひとつ静かな手つきで処理していく。大島氏の講義にもあった、相手に「協力してほしい」「あらためてほしい」「理解してほしい」という上からの視線を、お客様を目の前にした現場ではいったん封印することです。

現場を離れた日常の生活において、仕事を終えたあとの反省会において、職場の人たちとの食事会において、あるいはこうした研修の機会を通じて、なかなかうまく伝わらないコミュニケーションを、諦めたり切断してしまったりせずにかんして紡ぎ直していくか、縦の糸と横の糸をいかに巧みに織り込んでいくかを俯瞰的に見直してみることは、自分への戒めになります。

大島氏は講義の最後にこう強調します。それでも「どうしても相手に通じないときはどうするのか」。「意を尽くして対応したけれど、どうしてもわかってもらえない」場合に、どうすればいいのか。彼はこう結論付けます。「ギリギリまで努力をして、最後は心の中で、魔法の言葉をつぶやきましょう」。「バカは相手にしない」と。

この言葉を耳にしたとき、思わずお父様である大島渚監督の顔が浮かんでしまったのは私だけかもしれませんが、「バカは相手にしない」というこの言葉には、いささかのなげやりな感慨が込められているわけではないことは言うまでもありません。また、研修の最後を和やかな笑いで包み込むためのわかりやすい標語であるわけでもありません。「バカは相手にしない」という決定的な一語は、あくまで声に出されることなく、心の中でひそかにつぶやかれるものなのです。「バカは相手にしない」という言葉の意味することは、研修の主旨であるコミュニケーション論の文脈に添っていえば、相手だけではなく自分自身も含めた双方向の「伝える・伝わる」の試みが、ときに誤解やズレ違いを生むときがあったとして、そのコミュニケーションをあれこれ騒ぎ立てずにただ宙吊りにしておく、そのままにしておく、自分自身も含めてしばし相手にしないでおく（わたしは正しい、あなたが悪いと善悪の白黒をすぐに決めて安心したりしない）という技術だと、私なりに理解しています。この言葉の持つ表面的ではないニュアンスを、個々のコミュニケーションの場で思い出してみたいと思います。

4. 漱石も悩んだコミュニケーション、そして「弱いつながり」へ

最後に、今からおよそ百年前の1915年に発表された夏目漱石の『硝子戸の中』から引用します。

……他（ひと）に対する私の態度はまず今までの私の経験から来る。それから前後の関係と四囲の状況から出る。最後に、曖昧な言葉ではあるが、私が天から授かった直覚が何分か働らく。そうして、相手に馬鹿にされたり、また相手を馬鹿にしたり、稀には相手に彼相当な待遇を与えたりしている。

しかし今までの経験というものは、広いようで、その実はなはだ狭い。ある社会の一部分で、何度となく繰り返された経験を、他の一部分へ持って行くと、まるで通用しない事が多い。前後の関係とか四囲の状況とか云ったところで、千差万別なのだから、その応用の区域が限られているばかりか、その実千差万別に思慮を廻らさなければ役に立たなくなる。しかもそれを廻らす時間も、材料も充分給与されていない場合が多い。

それで私はともすると事実あるのだから、またないのだから解らない、極めてあやふやな自分の直覚というものを主位に置いて、他を判断したくなる。そうして私の直覚がはたして当たったか当らないか、要するに客観的事実によって、それを確める機会をもたない事が多い。そこにまた私の疑いが始終霧のようにかかって、私の心を苦しめている。

もし世の中に全知全能の神があるならば、私はその神の前に跪ずいて、私に毫髪疑を挟む余地もないほど明らかな直覚を与えて、私をこの苦悶から解脱せしめん事を祈る。でなければ、この不明な私の前に出て来るすべての人を、玲瓏透徹（れいろうとうてつ）な正直ものに変化して、私とその人との魂がびたりと合うような幸福を授けたまわん事を祈る。今の私は馬鹿で人に騙されるか、あるいは疑い深くて人を容れる事ができないか、この両方だけしかないような気がする。不安で、不透明で、不愉快に充ちている。もしそれが生涯つづくとするならば、人間とはどんなに不幸なものだろう。

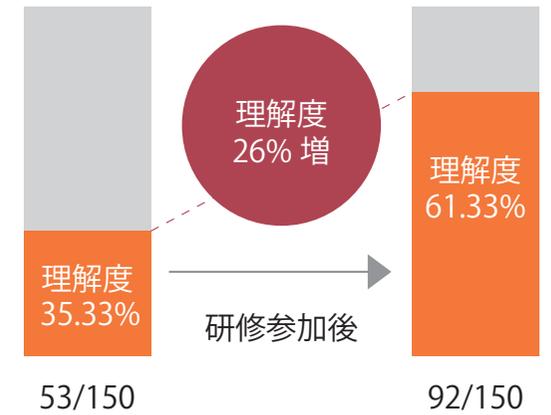
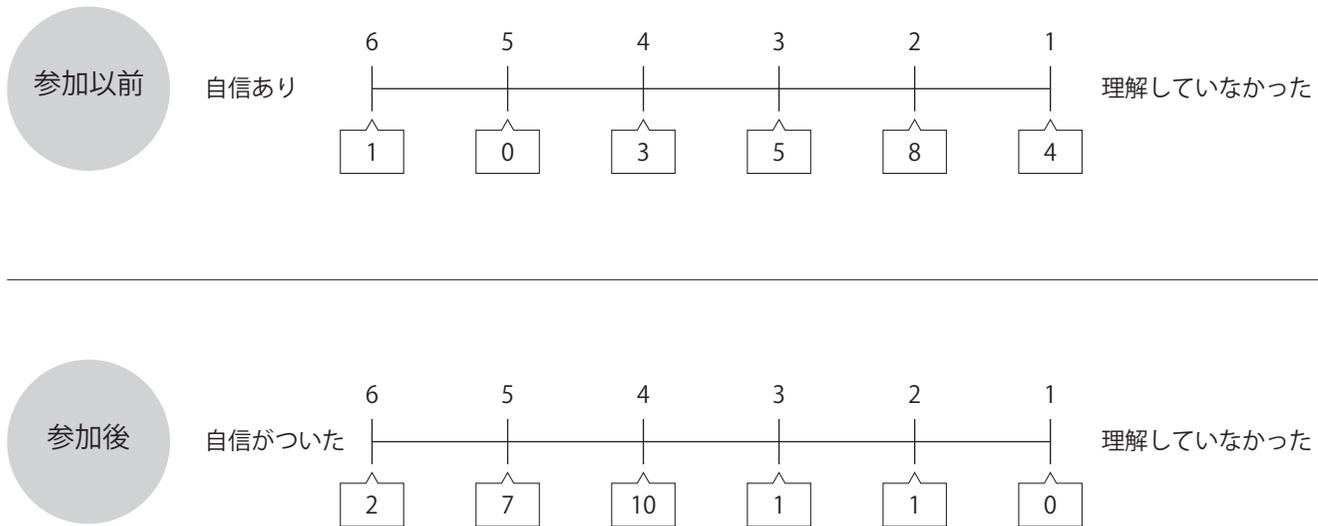
自分自身の言葉の発し方の傾向は、今までの経験にある程度基づいています。しかし漱石に言わせればそれは「広いようで、その実はなはだ狭い」。「前後の関係とか四囲の状況とか云ったところで、千差万別なのだから」、その都度、あまり応用の効かないものとして生成してしまうコミュニケーションと現実に悪戦苦闘するしかないわけです。自分が蓄積してきたかけがえのない（と自分で思っている）経験をいったん括弧にくくり、その場で瞬間的に生成する「伝える・伝わる」瞬間に意識を向けること、そこからこそコミュニケーションの喜び——全面的にはつながれなくても部分的につながれたという充足感（批評家の東浩紀氏の言葉を借りれば「弱いつながり」）——を感じることができたなら、それでよいのではないのでしょうか。



アンケート結果 (1)

1. 今回のイベントについて

イベントに参加前後の【コミュニケーション能力】に対する自信の変化を教えてください



アンケート結果 (2)

2. 本日のイベントについてのご意見感想をお聞かせ下さい

今回のテーマについて

- ・実務にも役立つ内容、実践に生かしたい。
- ・とても良い。社員教育として第三者からの話しかけ、問いかけは良い。
- ・とてもよかった。
- ・仕事をする上で必ずコミュニケーションはあります。おもしろいテーマでした。
- ・プレゼンとわかりやすい話についてがすごくわかりやすく使っていきたい。
- ・仕事やプライベートでも使える技術となり大変良かった。
- ・大変勉強になるとともに、自分の悪い所を反省させられる部分が多かった。
- ・思っている以上にできていないと思った。
- ・とても聴きやすく、わかりやすい。仕事だけでなく生活でも活用できそう。
- ・知らない情報の中でも気づかずに進んでいた行動があった。
- ・事前の期待値より研修内容が充実していた。
- ・コミュニケーションの基礎の部分から聴きやすかった。
- ・普段感じていること、考えていないが改善しないといけないことまでの答えが分かった。
- ・日常業務で重要なテーマで今後の業務で活かしたい
- ・自身の不安に思っているコミュニケーションの取り方について正しかったと納得
- ・面白いテーマでした。
- ・自分が普段感じていたことに裏付けが出来た。
- ・今後に生かすかを自分なりに考えていきます。
- ・コミュニケーションは相手あってこそであり、理論的に理解できた。
- ・コミュニケーションに興味なかったが先生の話方、展開が面白くなった。
- ・良かった

全体を通して

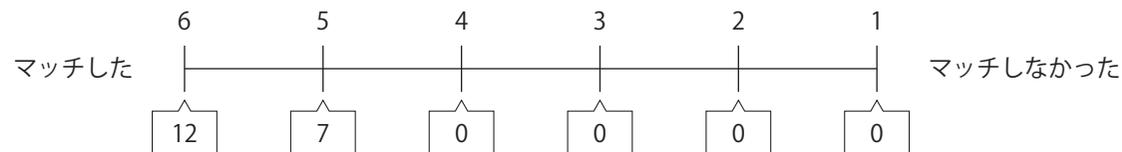
- ・「ある・ある」が多く比較的受け入れやすかったのでは？
- ・前回よりも身に着いた話があったのが良かった。
- ・ハツとなることもありますが、ケースバイケースだなとも思いました。
(常にスマイルは・・・)
- ・次回もこのような機会があればぜひ参加したいと思います。
- ・参加型の研修で楽しめました。
- ・ところどころ笑いもあり良かった。ぜひ実践していけたらと。
- ・分かりやすく明日から、「正しいことは小さな声で」と、任せる部分を持たせると次はお返しするは心がけようと思った。
- ・また機会があればもっと聞きたい。
- ・講義のみでなくクイズやゲームで楽しんでイベントに参加できた。
- ・DPC スタッフのみならず現場スタッフにも広めて参加者を増やすと良い。
- ・具体例が多く理解しやすかった。時間も丁度いい。
- ・色々と考え方が整理された。
- ・話し方が上手で全く疲れを感じなかった。面白い内容
- ・第1回の研修会には参加できず初めての参加だったが今後も積極的に参加していきたい。
- ・14:00 くらいのスタートが良い
- ・あっという間の3時間でした。
- ・薬剤師という閉ざされた世界から外に出ることができ楽しかった。
- ・とても勉強になった。同様の会をまたお願いしたいです。
- ・コミュニケーションはあくまで手段、目的ではない、感情が邪魔して説明、伝達できないときも気にしないことが大切
- ・講師の先生の話がとてもわかりやすく、楽しく聴くことが出来ました。
- ・基本的なことの再確認ができた。

アンケート結果 (3)

3. 今後イベントやりたいこと

- ・コミュニケーションスキルに関する話、ワークショップが良い。
- ・図解で学ぶ
- ・今回の内容のどこかを掘り下げたもの
- ・ジェスチャーの重要性
- ・ディスカッション、話し方分析
- ・コミュニケーションに不安があるので、傾聴などがあればうれしいです。
- ・次のスキルとしてプレゼン技術に関して（また体験できるようなものを）
- ・傾聴について
- ・他業種交流、人間性を磨ける研修
- ・社会保障の実体とブラック企業について

4. 今回のイベントの内容はあなたのニーズにマッチしましたか？



115/150