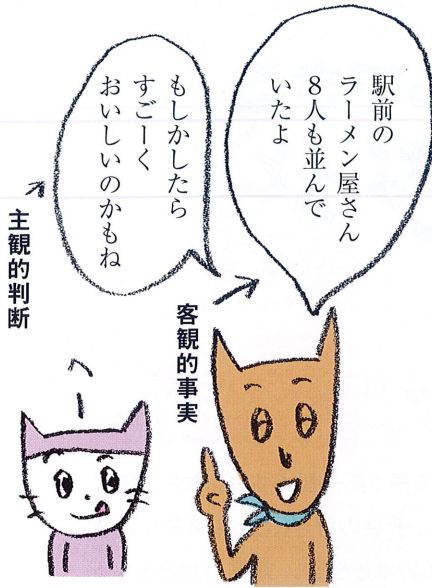


周りに不安やストレスを与えない
しなやかなコミュニケーションの習慣



心の習慣レッスン 始めませんか？

「分かりやすく伝える」

見えていないこと、知らないことがあるから
相手の状況を想像して伝える

これまで産業医として約1万人と面談してきた経験から、ストレスが多い現代でも、笑顔の人たちが集まる空間があると感じています。その中心にいる人は、相手に分かりやすく伝える習慣があり、その空間では「しなやかなコミュニケーション」が取れているのです。

私たちの頭に入ってくる情報のうち、約75%は目（視覚）から得ていますが、実は「見たいもの」しか見ておらず、「見ているつもり」で見えていない情報がほとんどなのです。これをコミュニケーションに当てはめると、自分は伝えたいと思っ

ても相手の知りたいことだけが伝わっているかもしれない、ということ。相手知らないことがあると知っている人は、「さだろう、さ」に違いない」などの断定形ではなく、「もしかしたらさ」かもしれない」という考えを基盤とし、伝え方を考えています。

さらに、分かりやすく伝える習慣のある人は、自分が把握できることについては**主観的判断と客観的事実とを分けて考**

え、区別して伝えていきます。

「主観的判断」とは個人的な評価や意見です。誰もが納得でき、理解可能な知識や考え方（フレーム）で説明できるといことが重要です。前提となるこのフレームの中で判断し、説明するからこそ説得力があり、伝わりやすくなります。

「客観的事実」とは、性別、年齢や資格、家族構成や所属など、再現性があり、数字などに**して比べやすい事実のこと**です。誰が伝えても、同じように受け止め、理解してもらえます。

会話の中で、何が主観的判断でそれが客観的事実なのか混在している人の説明は理解しにくく、しつかり分けられた人の説明は説得力があり、理解しやすくなります。

つまり、日頃から、相手は知らないかもしれないという考えのもと、**主観的判断と客観的事実は分けて伝えるようにする**ということ。伝えてあるつもりでも伝わらないときは、相手のことやフレームのズレなどどちらかが「見えて」いない場合が多いのです。

文 一般社団法人日本ストレスチェック協会 代表理事 武神健之 たけがみ けんじ

2007年東京大学医学部大学院卒業。産業医として20社以上の企業で年間1,000件以上の健康相談やストレス・メンタルヘルス相談を行う。主な著書に『不安やストレスに悩まされない人が身につけている7つの習慣』（産学社）、『職場のストレスが消える コミュニケーションの教科書』（きずな出版）など。

思い出せない猫田くん

あれ？
空き地に
なってる！
ここ前は何
だった
っけ？



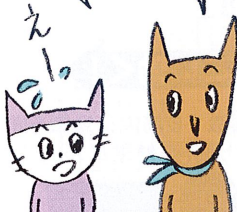
そういうことって
あるよね

分かる

どうしても
思い出せない
だよ

あのさ、スマホの
画面って1日に何度
も見るよね

画面のアプリの
配列って覚えてる？



こんな感じ
だったよな

はい、じゃあ
スマホ見て



うわー
全然違
うや

覚えて
ないもの
だねー

では、
猫田くん
今は何時
でしょ
う？



えーっ
時間！

だって、
今スマホ
見たでしょ

時間
出てるよね

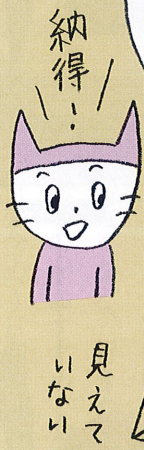
あっ
そうか！！



実はこれは
「人は視界に入っているものでも
実際には認識していないことが多い」
ということなんだよ

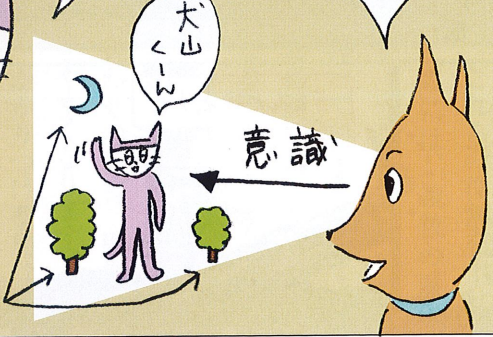
だから毎日
目にしていても
意外と覚えて
ないんだ

なるほど
意識して
いないと
見えて
ないんだね



納得！

見え
ない



犬
くん

意識

とニろぞ

で、空き地の前は
何だったか
思い出した？

あ
何だったか
思い出した？



思い出せない猫田くんに共感している人は多いのでは？ 自分が見えていることだけで判断すると、伝わりにくい上に「そうじゃない」というズレが生まれやすくなります。一歩置いて「～かもしれない」と違う視点で考える習慣を持ってみましょう。
“分かってくれないストレス”が減ってきますよ。

