

「伝わる」を今だからこそ考える。

東京国道事務所 工務第二課 施設第二係長 平田 眞大

## 1. はじめに

業務・プロジェクトを進めるにあたり、必要となる「コミュニケーション」。

時代の流れと共に、コミュニケーションツールも多様化した今、大事なことだとわかっているながらも苦手で悩んでいるということを耳にします。私もその一人でした。

コミュニケーションに関する内容は、誰しものが身近な事であり、同じような課題に立ち向かうこともあろうかと思えます。是非一緒に考えて頂きながら読んで頂ければ幸いです。それでは、まず自己紹介をさせていただきます。

## 2. 自己紹介

改めまして、平田眞大と申します。年齢は36歳で、建築職の技官として入省し、19年目になります。私は2回、他省庁へ出向（衆議院・内閣官房で計6年間）を経験し、そこで、全員が初対面の方々と業務を行ってきました。プライベートでは、PTAの広報委員として広報紙の作成し伝えることを学びました。また友人や同僚の結婚パーティーの司会をこれまでに15組を担当し、こちらも初対面の方が多い中で、その場を仕切らなければならぬという役目を果たしてきました。いずれも、業務・プロジェクトを進める上で、相手にうまく伝わるため、進めるためにはどうすれば良いか、とても悩み、困難さに直面することが多々ありました。それらの経験から、「伝わる」ためにはどうすれば良いかを考えて行動するようになったのです。

「伝わる」ためには伝える側（発信側）がどういう人なのかを、伝えられる側（受信側）が知るか知らないかで、伝わり方に違いがあると考えています。

今、私は発信する側ですので、読んで頂いている方（受信側）へ自分のことをこの自己紹介で少しでも知ってもらった上で、この論文を読んで頂きたいと思いました。

## 3. テーマ

今回取り上げるテーマは、“初対面における「伝わる」”である。

「初対面」という場面では、互いに知らない相手であるがゆえに、緊張や不安が重なりうまく伝えることが出来ないことが多い。また、思っていた（求めていた）反応や回答と違う返しに対し、「伝わる」ための伝え方の難しさを痛感することがある。

それらを苦手とする自分を変えたいという気持ちから経験した内容をテーマにした。

## 4. 「伝わる」ために行動し、学んだこと

人事異動、出向、新しいプロジェクトなど業務上様々な場面で初対面となることが多い。今回、次の「初対面」となった3つのケースにおいて、どのように工夫して対応し効果があったかをお伝えする。

#### 4. 1 出向先にて

私が出向した組織（内閣官房）は、単独庁舎に入居する、約400名からなる組織で各省庁からの出向者も多く、その全員と初対面であった。担当した業務は庁舎管理や立入管理、警備など多岐に渡り、業務上の関わりをもつ職員全員が初対面であると同時に私自身がどういう者なのか知られていないということに不安と重圧があった。

そういった中で、まず始めようと考えたのは自分を覚えてもらうこと。挨拶はこちらから積極的にする。声をかけてもらいやすい雰囲気を作り、アンテナも高くする。そして、次に相手のことも知ろうとした。各部署の仕事内容や、関係性、立ち位置などをすることで、会議や打合せで話される内容が繋がり、理解しやすくなった。また、建築に関する略語や専門用語を極力使用せずに、わかりやすい言葉でさらには図や写真を使用して視覚的にも伝えた。

他にも説明する際には相手の職種・業務上の立場も考慮しながら、相手が欲している答えに出せるよう工夫をした。その工夫とは相手のリアクションを見ることである。相手の表情や態度など見て、伝わっているか、理解されているかを判断し、判断が難しければ、直接聞いて確認することで齟齬をなくす。こういった対応をするうちに、相手からまた聞いてもらうことが増え、信頼関係が生まれた。するとその後においては、業務の依頼をすると、互いの意思疎通ができており、どう伝えれば早く、分かりやすく伝わるかがわかってくる。結果、「伝わる」が早まり、仕事の効率化に繋がることができたのである。（図1参照）

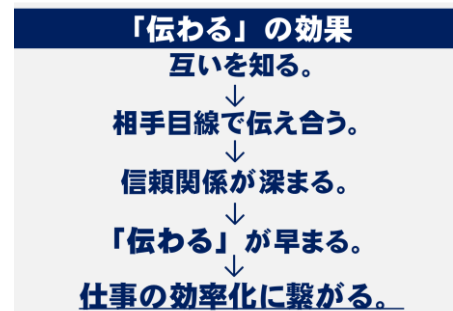


図1「伝わる」の効果

このように、「伝わる」ためには、“信頼関係”“相手を想うこと”が重要であること、また、「伝わる」は“仕事の効率化に繋がる”ということがわかった。

#### 4. 2 研修にて

様々な研修においても初対面はつきものである。私が受講した初任係長研修では、参加者が約30名でほとんどが初対面の方であった。

研修室に着くと研修室内には、“緊張感”が漂っていることを察知した。そんな中で、今回の研修は、皆が“初任係長”であるという「共通点」に気がついた。

積極的な挨拶や声かけで緊張を解きながら、研修生間の距離を縮めることにした。また、懇親会においても飲み物を勧めながら共通点である研修の話題で声をかける等断られる不安もありながらも、勇気を出して行動し、仲を深めることができた。

結果、効果として、研修3日間のうち2日間がグループ討論であり、研修生の仲が深まるということは、そのグループ討論が活発になることへと繋がったのである。

潜在的に仲良くしたいという気持ちがありつつも、なかなか恥ずかしさや不安で声を掛けづらいことはあると思うが、勇気を持って接することは有効であったといえる。

研修の最後に、集合写真を撮ることを提案した。これは、一緒に研修を共にした仲間としてこれからも助け合えるように記憶と記録に残したかったからである。後日、写真を研修生へ送付する際に、一手間加えることにした。今後見返した時に分かりやすいよう名前・所属を追記することはもちろん、研修が楽しかったことをより“伝える”ために図2のようにユーモアをプラスして、絵日記版も送ることで、その時の研修内容も含めて思い出してもらえるように工夫をした。



図2「集合写真絵日記版」

このように「伝わる」のきっかけに“共通点”は重要であり、時には“勇気”も必要である。また、ユーモアやアンドモア（一手間）を加えることで、“伝わる”は楽しい”ことだということがわかったのである。

#### 4. 3 工事現場にて

新しい工事が始まると関係者の間に“初対面”はある。異動後すぐに引き継いだ工事が、着工して間もない工事であった。関係者が多く、誰がどういう立場・担当なのか初対面でわからなかったため、対策として、図3のような「相関図」を作成した。各部署・業者間の関係性を整理し、どの情報をどこに伝えれば良いか伝える方向を間違わないように工夫することで、情報を受け取る側としても読み取る力を高めることができた。

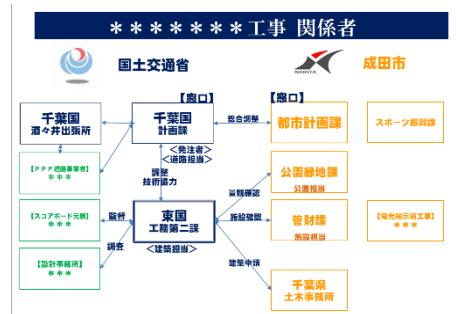


図3「相関図」

他にも、「伝わる」ための工夫として、“共通視点”を作成した。5つの関連工事で会議を行う際に、図4のように工事情報を一枚に集約し、全員が同じものを見ながら話に集中して進めることができた。結果、「伝わる」が早くなることで、工事も円滑に進めることができたのである。

図4「工事情報一覧」

このように「伝わる」ためには、“情報を整理すること”、“イメージを共有すること”が必要である。また、そのイメージを共有するためには、思いを“形”にして伝えることが重要である。

そうして、生まれた「伝わる」は、チーム全体が“まとまる”ことに繋がることもわかった。

#### 5. 初対面での有効な伝える手段

以上の3つの初対面ケースをもとに、主なコミュニケーションツールについて、どの手段が望ましいかを考えた。下の表1を見て頂きたい。

手段	表情	声	文字	初対面の場合（対個人を想定）	
				発信側	受信側
対話	●	●	-	対面する緊張感はあるが、直接伝えることができる。相手の表情も見て話せるため、反応もわかりやすい。	対面する緊張感はあるが、直接表情を見て話せるため、印象もわかりやすい。伝わるにも有効である。
電話	-	●	-	顔が見えず、初めて話す緊張感はあるが、声のトーンや、文字では伝えられないニュアンスを伝えることは有効。	顔が見えず、緊張・不安はあるが、声のトーンが印象を決めることがある。直接話しを聞けることは有効。
メール	-	-	●	情報を整理して伝えることには有効であるが、感情や意図を伝える場合には文面の工夫が必要である。	文面の情報になるため、解釈や受け止め方の違いに差が出る可能性がある。読み取り方の工夫も必要である。

表1 業務上における「伝わる」手段比較

いろいろな手段があり（表以外にもテレビ電話・文書・SNSなど）、場面により使い分けているが、その中で「初対面」に適した手段はやはり、対話である。緊張や不安はあるが、表情を見て話すことは、「伝わる」ためには最適だと考える。ただし、初対面を対話にするには環境上難しいこともあり、電話やメールで初対面となることもある。その場合、メールのみでは受信者側の文面の解釈により、うまく伝わらない場合もあるため、電話を組み合わせることでより伝わりやすくなると思う。

## 6. まとめ

### 6. 1 「伝わる」とは何か。

これまでの経験をもとに導き出した、「伝わる」とは相手目線であるということ。

それは、自分の知識・経験のみで解釈や判断をするのではなく、お互いの「経験・知識・立場」を考慮し、認め合い、信頼し合い、思い合うことである。

また、「伝わる」ことは「まとまる」という形になることもわかった。

### 6. 2 「伝わる」には何が必要か。

まずは自分が発信側でも受信側でも相手目線に立って伝え、そして聞くことが重要である。特に、コミュニケーションが苦手という方に多く聞くのが「話すことが苦手」ということ。私は、話す力だけでなく、「聞く力」も特に大事であると思う。

なぜなら、コミュニケーションは聞く側が居て成り立つからである。話を聞く側からは始めるのもコミュニケーション向上に繋がると考える。

また、相手のリアクションを察知するための“観察力”も大事であると思う。

このいわゆる「気づき」は、相手の表情や態度などの変化に気づき、互いの関係性や距離感を間違えぬために有効であるため、ハラスメントへの発展も防ぐことができる。

### 6. 3 いろんな「伝わる」

最後に、相手と伝わりあえれば和やかな関係となり、そこに「伝和る」が生まれる。さらに、その輪が広がれば、「伝輪る」が生まれる。東京五輪の開催に向けて、日本中・世界中で伝輪りあえることを願うばかりである。

はたして、この論文が読者の方に伝わったかどうか、不安はあるが、私はこれからも「伝わる」について考えていきたいと思う。ありがとうございました。