

「具体⇄抽象」PJ 報告④コミュニケーションの全体像

企業経営漫談士 岡野実空

前回までに「具体⇄抽象」能力の低下が社会や組織に及ぼす影響を見てきたので、ここからはその原因を考え、対策を練ることになります。しかしその前に、今プロジェクトが取り上げない部分も含め、「コミュニケーション」の全体像と、その阻害要因および基本対策を確認しておくことにします。因みに「コミュニケーション」の定義は、「情報・知識・意見などを他人に伝達すること」です。

その1: 「コミュニケーションの分類」

私たちの「コミュニケーション」は、その「目的」と「手段」によって分類されます。

まず「目的」は、意思・思考・情報などの「共有」が過半。ここではそれが目指す「共感」、すなわち「同意せずとも理解する」という本意を確認しておきます。なぜならいまマスコミの「共感」乱発により、「同感」と混同されて世に広がり、「多様性」とは真逆の「同調圧力」の一因になっているからです。今プロジェクトはその防止だけでなく、もう一つの目的である「相乗効果」も狙っています。

次に「手段」は、音声および文字の「言語」と、それ以外の「非言語」によるものに分かれます。因みにこのコラムを始めた直後に取上げた、アートディレクター・佐藤可士和氏の「伝わらないのは、存在しないのと同じ」という箴言は、「目的」に相応しい「手段」の重要性だけでなく、伝えることへの惜しみない「努力」を強く訴えかけています。

その2: 「非言語的」コミュニケーション

今回のプロジェクトは、その名が示すとおり「言語的」コミュニケーションの追究が目的。そこでまず、その範囲外にある「非言語」の部分を確認した後に、本来の領域に戻ることにします。

さて「非言語的」コミュニケーションとは、表情や視線、身ぶり、動作、声の質・抑揚、相手との距離、姿勢など、いわゆるボディ・ランゲージのこと。感情や態度、個性や社会的な地位などの情報を対面で伝達する際、対象人数が増えるに従って、それが「言語」より重要になることが、心理学者などの研究によって解明されています。

もっともそんなことは古人もお見通し。「目は口ほどに物を言う」の警告だけでなく、「人のふり見て我がふり直せ」などの対策まで諺に遺してくれました。しかしその「反面教師」だらけという現実には、「具体⇄抽象」能力低下の証にもなっています。

『三々な経営』

0-2 なぜ「3」なのか

0-31 明日への遺言3「コミュニケーション」とは

『四字熟語』で考える経営戦略

Y-01 はじめに(「経営戦略」を考える枠組み)

その3: 「言語的」コミュニケーション

さて「非言語」の外堀を突破し、「具体⇄抽象」という「言語」の本丸を目指す前に確認しておかなければならないのは、過去のコラムで取り上げた、「定義」「フレームワーク」「前提条件」という3つの手強い内堀とその各々の埋め方です。

まず「定義」では、国語的な議論防止のために、組織に合った言葉の意味や区別を定めておくこと。次に「フレームワーク」では、目的に合った簡素な枠組みを予め参加者に提示し、その域外への議論の拡散を防ぐこと。そして必要なら、冒頭に「前提条件」や「仮定」を確認し、その違いが引き起こす混乱を未然に防止すること。いずれも議論の主導者が果たすべき役割ですが、この内堀をしっかりと埋めるために、本丸の「具体⇄抽象」能力が欠かせないことが、その重要性をさらに高めています。

いま急がなければならないのは、以上のような「コミュニケーション」の全体像を組織に周知し、そこで起きている混乱の要因を全体で確認すること。次には、その中核にある「具体⇄抽象」の問題解決に向け、各自の当事者意識を高めることです。そのとき、今回のプロジェクトが整備した、能力開発のプログラムが有効に機能することになります。

以上のようにこのプロジェクト報告も、ようやく本丸に近づきました。次回は「具体⇄抽象」能力低下の原因と対策を、より「具体的」に考えます。

2021年10月25日 実空