

■あなたは、嫌いな人の正論にも、
耳を傾けることができますか？

修正： 2018.01.01

投稿： 2018.01.01



●あなたは、嫌いな人の正論にも、

耳を傾けることができますか？①

新しい年が始まりました。年々、年を取るごとに、
一年を短く感じるようになってきました…。

//-----

それはそうと、

おもしろそうだったので、Google の成功本に目を通してみました。

「Google はこうして成功した！」という感じの本ですが、
その中のとある項目にて、こんなことが書かれてありました。

「誰が正しいかではなく、
何が正しいかを考えるようにしましょう！」

と。この主張の言いたいところは、

「嫌な奴の意見だからといって、
頭ごなしに否定したり、無視を決め込んだりはせず、
その意見の意味するところをよく考え、
内容から正しさを判断していきましょう！」
ということです。

ごもっともなことです。が、これに関しては、
素直に頷ける人の方が少ないのではないのでしょうか。

人間たるもの、やはり、
「嫌な奴の意見なんて聞きたくないっ！」
というのが本音でありましょう。

どうでしょうか？

Google が言うように、発言者に対する好き嫌いよりも、
意見の内容に耳を傾けることができますでしょうか？

はたまた、やはり、嫌な奴の素晴らしい意見よりも、
真偽に関係なく好きな人の意見を採用しますでしょうか？

ただ、どちらにせよ、嫌いな人の意見を聞くということは、
そうするだけでも労力を要することです。
つまり、コミュニケーションするにあたって、
好き嫌いほど影響を与えているものもないということです。

こうした好き嫌いの観点から、
コミュニケーションの在り方について、考えていきたいと思います。

(続)

//=====//

●あなたは、嫌いな人の正論にも、

耳を傾けることができますか？②

意見を述べるにあたって、好き嫌いほど
相手に影響を与えるものではありません。

にも関わらず、私たちは、意見を述べる際、
自分の意見が正しいかどうか、という点だけに着目しがちです。

「どこを意識して説明すれば主張は通るだろうか…」とか、
「何で議論すれば相手はおとなしくなるだろうか…」とか、
「もし〇〇と言われたら××と言い返せばいいか…」などなど、

自分が相手に好かれているか嫌われているか、

という観点は無視して話が進んでいます。

ネットでも、相手が主張した意見に対して、即座に反論し、
「はい、論破～」と書き込みがなされている点を見ると、
「自分が相手に好かれているか嫌われているか」よりも、
「自分の意見が正しいか間違っているか」を気にしている様が伺えます。

ですが、話し合いにおいては、「意見の正しさ」よりも、
「相手に好かれているか嫌われているか」の方が、
よっぽど大きな影響を与えています。と言うのも、
嫌いな人であれば何を述べても「黙れ！」としか思えないからです。

そうして、いつの日か、その人が失敗したときには、
「ほーら見ろ、ちょっと分かった程度で調子に乗ってるからだ！」
と大いに貶したくなるのが人間です。

逆に、好きな人が正論を述べたとなれば、
「おお、やっぱりこの人は、よく分かってらっしゃる！」
と褒め称えたいところですし、仮に間違っていたとしても、

「まあまあ、人間なんだから、ミスの一つや二つは仕方がないだろ」
とその人のミスをフォローするくらいです。

相手に対する好き嫌いだけで、これだけ対応に差がでてきます。
相手に嫌われてしまえば、文字通り、お話にならないのです。

(続)

//=====//

●あなたは、嫌いな人の正論にも、

耳を傾けることができますか？③

嫌いな人が正論を述べれば「黙れ！」と思うものですし、
逆に、好かれている人が意見を主張すれば、例えそれが誤りでも、
「まあまあ、人間なんだから、ミスの一つや二つ」
と周囲からフォローされる具合です。

意見を述べるにあたって、好き嫌いほど
向かい風・追い風を感じる要素ありません。

にも関わらず、人は、意見を述べるとき、
「自分は相手に好かれているか」よりも、
「自分の意見は間違っていないか」ということばかり意識します。

なぜ「好き嫌い」よりも「正しさ」を意識してしまうかというと、
相手に好かれるよりも、とにかく正しい意見を主張した方が、
効率的に相手を変えることができると思っているからです。
と言うより、単純に意見を聞いてほしいという相手に対する甘えです。

もし相手に好かれようと思えば、
相手一人一人を見なければなりません、
正しい意見を主張するだけであれば、
自分のことさえ考えていればそれで済むのです。

そんな自分のことしか考えない人の言うことなど、
積極的に聞きたいと言う人も、そうはいません。
正しいことさえ言えば人は言うことを聞いてくれる、
そう考えているのであれば、それもある種の傲慢です。

もし、話し合いで解決できないとなると、
相手のことをよく知りもしないで、一方的に分からず屋と決めつけ、
その相手を変えるために、いろいろな力を振りかざそうとします。

ビジネスであればどうでしょうか？

今の時代、商談を成立させるために、軍事力を持ち出す人はさすがにいないと思いますが、それでも相手の足元は見ているもので、度が過ぎて金に物を言わせていると、やがて関係は破綻します。

ならどうすればいいのか、そのやり方を模索しなければなりません。

(続)

//=====//

●あなたは、嫌いな人の正論にも、

耳を傾けることができますか？④

スティーブン・コヴィーのビジネス書「7つの習慣」に、
「**理解して理解される**」という考え方が紹介されています。
※これを拡張すると「**与えて与えられる**」の原則になります。

理解して理解されるとは、
「相手に意見を聞いてほしいのであれば、まずはこちらが、
相手の意図を相手以上に理解するところから始めましょう」
という趣旨のもので、効率的に話し合うのではなく、
効果的に話し合う姿勢が説かれています。

私たちは、普段、コミュニケーションに効率を求める傾向があります。
一人一人、立場も目的も異なるはずの相手に対して、
相手の置かれている状況を深く理解することはせず、

「こちらが丁寧に説明さえすれば、
きっと分かってくれるはずだ！」と、
自分の正しい意見をとつと述べ、

後は**理解され待ち状態**へ移行します。

相手がなかなか理解しないときは、上下関係に物を言わせ、

「うるさい、上司である俺の言うことを聞け！」

「うるさい、教師である俺の言うことを聞け！」

「うるさい、両親である俺の言うことを聞け！」

と、効率的に自分の意見を押し通そうとします。その結果、

意に反して孤独になります。

部下と信頼関係を築けない上司、生徒から感謝されない教師、

そして何より、子供から他人扱いされる両親、

「俺の言うことを聞け！」と言っている人は、

別にその人の言うことを聞かなくてもよくなったとき、

相手にされなくなります。

「しかし言うことを聞いてくれないと仕事が進まないのですが、

部下とどうコミュニケーションしていけばいいんですか？」

そういう人こそ、**「理解して理解される」**の精神で、

何が正しいかを求めた、**効率的**なコミュニケーションは捨て、

お互いに良き道を求める、**効果的**なコミュニケーションを目指すべきだと、

ビジネス書の「7つの習慣」では推奨されています。

(続)

//=====//

●あなたは、嫌いな人の正論にも、

耳を傾けることができますか？⑤

コミュニケーションについて、4回にわたって、
好き嫌いの影響を説いてまいりました。
最初の項に戻りますが、Google の成功本には、

「誰が正しいかではなく、
何が正しいかを考えるようにしましょう！」

ということが述べられています。

嫌いな人の意見だからといって、頭ごなしに否定するようなことはせず、
その主張の内容から判断するようにしましょう、という趣旨のものです。

Google 社は、「**もっと精度の高い検索は実現できないのか？**」

という不満から誕生し、その後も利用者目線を徹底し続け、
あの Microsoft 社の度重なる猛攻も掻い潜って、
世界を代表する IT 企業の座に君臨しました。

その社風は、例え目上の人の意見であろうと、

「**否定すべき相応しくない意見は、否定しなければならない、
もし、否定できるにも関わらず否定しなければ、逆に罰せられる**」

と言ったもので、上司を気持ち良くさせることを嫌がり、
利用者や顧客のニーズを追求する、という創造的な雰囲気です。

Google の「好き嫌いよりも正しさ」を追求する裏には、

そうした背景があります。さらに人の意見の取り扱いに際し、

「**単なる嫌われ者**」と「**仮面を被った悪党**」と「**真の邪魔者**」とを区別し、
好感が持てても悪党は悪党であり、邪魔者はやはり邪魔者である、
という認識を徹底することで「好き嫌いよりも正しさ」を実現しています。

この根底にあるのは相手に対する理解であり、

「**理解して理解される**」の相互理解の精神です。

相手を知らずして相手の主張を評価することはできないからです。

翻ってあなたの職場や家庭ではどうでしょうか？

何かと好きな人の意見しか取り入れようとしない私たちですが、

「好き嫌いよりも正しさ」とするのであれば、

自分一人が意識を変えればいいのかそういう話ではなく、

日々日頃からそうした**風土や関係を構築**していかなければなりません。

「理解して理解される」の風土や関係が必要なのです。

(完)

//=====//

Web サイト：

心を力学する ー原理・原則に基づく生き方を考えるー

著者：

時無 和考(Tokinashi Kazutaka)