

グローバル人は、コミュニケーション上手

Hawaii Culture & Language Academy Stephen Outlaw-Spruell

司会 ただいまより、午後の部の特別講演を始めさせていただきます。

本日は、ハワイ・カルチャー・アンド・ランゲージ・アカデミー代表の Stephen Outlaw - Spruell 様をお招きしております。ご講演に先立ちまして、Stephen 様のプロフィールを簡単にご紹介させていただきます。

Stephen 様はエモリー大学卒業後、病院でのカウンセラーを経て、平成元年、英会話講師として来日。英会話講師や英語部部长として、5年間、英会話スクールに勤務されました。その後、佐川急便のドライバー、タクシーガイドを経て、平成13年に英会話スクールを設立。テレビポーターやCMなどでもご活躍されました。

平成20年、アメリカハワイへ移り、ハワイ大学付属の留学生受け入れ部門、プログラムコーディネーター講師やツアー会社、観光ガイドおよびアジア地区スーパーバイザーを務め、平成25年、ハワイ・カルチャー・アンド・ランゲージ・アカデミーを設立。マウイ島および日本にて、企業人材育成研修など、多彩なセミナーや研修を行っていらっしゃいます。

司会 本日は「グローバル人は、コミュニケーション上手」と題してお話させていただきます。

ご案内のとおり、IAA教育ガイドラインには、コミュニケーションスキルに関する内容が明記されております。

また、2019年に東京で開催されるIAA会議や、2026年のICA招致活動等、日本アクチュアリー会は国際的な活動に積極的に取り組んでおります。われわれアクチュアリーにとってコミュニケーション能力、とりわけグローバルなコミュニケーションの重要性はますます増しており、本日はこうした内容について、Stephen 様より興味深いお話が聴けるものと思います。

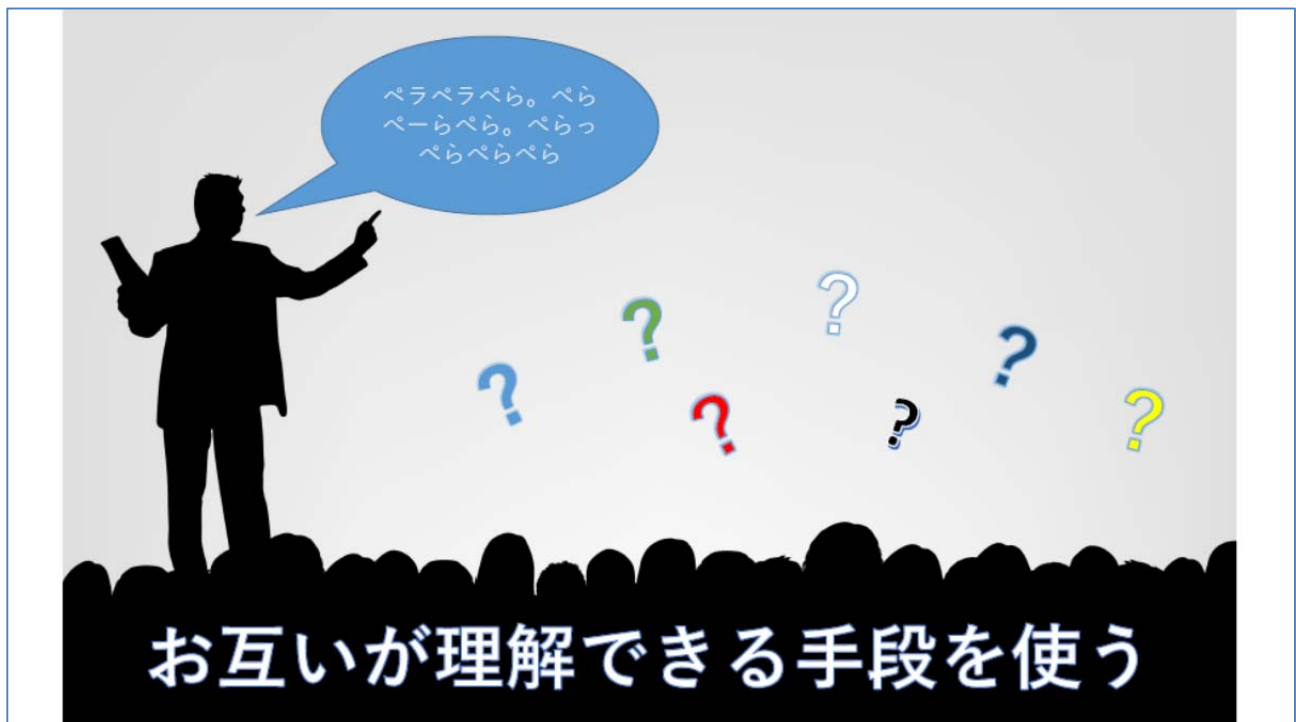
それでは、Stephen 様にご登壇いただきます。拍手でお迎えください。

グローバル人

は、コミュニケーション上手

Stephen Hi, Good afternoon. I wanna thank you all for joining me here today. I'm really pleased to be here. My name is Stephen Outlaw - Spruell and today I'd like to talk you a little bit about communication.

ぺらぺら、分かるわけがないですよ。そう、コミュニケーション。



まず、コミュニケーションを取るには、お互いが分かる手段で話さないと、つらいところがありますね。今一瞬、こう、ドキッとした人はいますか。ちょうどランチが済んだところで血糖値が上がって、「ああ、

そうか。ぼちぼち寝ようか。もう 90 分英語だったらやめます」と。

逆に少し、一瞬安心してた人もいられるかもしれませんが、とりあえず、やはりコミュニケーションというものは、お互いが分かる手段。それがお互いの言葉、同じ言葉が使えるのであれば、もちろん同じ言葉で話した方が一番手っ取り早い方法ですね。はい。

ということで、これからずっと日本語を使わせていただいて、英語を少なくさせていただきます。はい、ご安心ください。

ただし、同じ言葉が使えるからといって、それでコミュニケーションが取れているかということ、そうではないこともあったりします。これは特に日本に来てよく見られることなのですが、お互い話していて、例えば、家族の中でも、「主語は?」「何を言ってるの?」ということがよくあって。結局、同じ日本人同士で、同じ日本語を話していても、それが、コミュニケーションが取れていないときがあります。皆さん、経験がある人はいませんか。実際にそうですね。はい。それがありません。もう話をしても絶対に分かってもらえないときがあります。

また、話をしても絶対に分かってくれない人。その場合だけではなく、もう今、「あいつだ」と思っている人も中にいるかと思いますが、もうとにかく理解不能の場面や人などというものもありますので、これは、日本語が話せるからといって、コミュニケーションが取れているというわけではないかもしれません。

実は、私はリーダーシップ研修というものも行っていますが、そのリーダーシップ研修はすごくおもしろい内容で、やはり、係長から課長、部長を対象に、いろいろ話をさせていただいて、その中でコミュニケーションというものが課題なので、コミュニケーションについて話をすることも、もちろんあります。

そうしたら、ある会社の、1人の係長、この話になると分かった瞬間、あの人の話を絶対しないといけない。とても頭が切れる人。頭が良くて、てきぱきと動く人なのです。

それで、この係長が担当している部署はライン作業ですね。生産のライン作業であって、そのライン作業の中には、ライン作業が好きで、長年ライン作業をされている人もいるのですが、やはりこれが、エントリーレベルということで、高校を卒業して間もない子たち、新入りで間もない子たちが結構いる所で、まだそのライン作業に慣れていない、まだ何が何だか分からないときがあります。この人たちに対して、この頭が切れててきぱきと動く係長なので、話し方がとても早い。すごく早口。

セミナーに出て、「じゃあ、皆さん、お互い知ってるかもしれませんが、もう一度自己紹介をしましょう」と、それで立ち上がって、「はい、よろしくお願いします。今日の研修、今日から5日間、ありがとうございます。私は何々と申します。よろしくお願いします。それから、私は何をしているかと……」。もう私も、やはり日本語が母国語ではないので、ついていくことに一苦勞なのです。それで、この人が3日ぐらい研修を受けて、「いや、先生、どうしても、教わっていることを実行しようとしているんだけど、そのラインの子たちがどうしても分かってくれないときがあります」。それで、ここは本人に向かって言いづらいところではあるのですが、「あのね、係長は早口なのよ」。

それは、自分の頭の中では、とてもきれいにはっきり分かっているから早口になっている。とにかく、これからやろうというモチベーションがあって、それがとても伝わるのだけれども、言葉の意味が伝わっていない。この子たちは、係長の話すスピードについていけないのではないかと思います。

それから2日間、自分の言葉を、研修でも、現場でも、自分の話すペースに気をつけて、それを少し落として、それで、もっとゆっくりと、確認をしながら指導すると、その2日だけでも大分変わったと報告があって、ああ、よかった。

日本には、私はすばらしいと思っているものがあります。「あうん」の呼吸。「あうん」の呼吸は、「ああ」と言っただけで「うん」と分かってくれると私は思っているのですね。勝手かもしれませんが、やはり「あうん」の呼吸。何も言わなくても分かってもらえる。日本にはたくさんあります。日本では、例えば、「あうん」の呼吸以外に、「つうかあ」など、言わんとすることを分かってくれる者。「あいつが いいよな」。あとは「行間を読む」です。あと、何がありますか。「一を言えば十を知る」。

アメリカにはこれがなかなかありません。この「あうん」の呼吸ね。

長年結婚して、その結婚生活から何らかの形でのテレパシーというものが生まれることがありますね。50年一緒に住んでいる人たちは、言わなくても、「あの人は今お茶が欲しいんです」と。私は結婚して25年で、その「あうん」の呼吸が、残念ながらまだできていませんけれども、やはり日本にはすごい、うん千年前からのこの一族、一つの文化としてやってきているものであって、言わなくても通じるものがある。言わなくても分かってもらえるものがあるから。

私が思うには、アメリカはたくさんの国からたくさんの人に来て、アメリカというものができ上がりました。ということで、この人たちは背景にさまざまな文化があります。その文化が一緒であるため、共通点に頼ってコミュニケーションを取ることができません。やはりアメリカでは、コミュニケーションを取ろうと思ったら、うまく伝えようと思ったら、結局明確にはっきり言わないとだめなことが多いのです。

それは不思議なことで、今、日本でもそういうことが起きているのではないのかと思います。このすばらしい日本の風習、「あうん」の呼吸が、今は「うん」と言ってもらえるのではなく、「え?」「ああ」と言っても、「え?」と。もう一回「ああ」と言っても、「え?」と。最後には「はあ」と言って。「あうん」の呼吸だったものが、「あ、え?」のため息に変わっていく時代なのですね。

これはなぜでしょう。なぜ、このようなものになったのか。一つは、どうしても世代、こういうものが起きるのではないのかと思います。ジェネレーション・ギャップというものは、日本語でもありますよね。もちろん、ジェネレーション・ギャップという発音になるかと思いますが。これは年々、とにかくもう、何百年前からあるものなのですよ、ジェネレーション・ギャップ。その若者と年配の方は、とにかくかみ合わないのです、話が。

なぜか。若者はすべて知っていると思っている。それで年配の方は、どれだけ知らないかが分かっているところなど。また、この子たちは経験がない、根拠のない、大丈夫というものがあって。少し年を重ねていくと、経験から、「いや、大丈夫じゃないかもしれない」というところがあって、とにかく、その中年の人が今度は若者に話ししようとする、それがなかなか通じないときがあります。

それが、今度この若者が中年に上がって、その下から若者が上がってきます。それで、全く同じ状態ですね。全くその二三十年前と。この子たちは、「ああ、なるほど。これがジェネレーション・ギャップか」。それで、今度その若者が大きくなって、その下からまた来ます。

それで、ジェネレーション・ギャップというものは、何百年にわたってこの状態ですが、今回は違います。今回は、私たちがここまでたどり着きましたが、今度その下から上がってくる若者は全然違うところに行ってしまうています。



それがなぜかという、コミュニケーションそのものが変わっています。この電話、実際にこのような電話を使ったことがある人はいますか。はい。懐かしい、もう本当に。懐かしいけれども、また使いたいとは思わないのですね。もうこれは嫌でしょう。そうそう。もうすでに、思い出して、そのジェスチャーをやってくれている人がいます。あれは0が一番嫌だったのですね。はい。救急へ掛けるときには110番ですね。なぜかという、11が一番早い。それで、それを間違えないように、そこから一番かけ離れた0にしようと。アメリカも一緒なのです。アメリカは911。それで、一番遠いものから始まって、それで、11と早く掛けられるようにということで、緊急時は速さということが求められるものなのだけれども、実際に70年代には、もうこのような電話がうちにあって。

この電話を使って、私は割と長い、上の数字のない電話番号でした。下4桁、1154。だから、私の方はよく電話が掛かってきていた。0がたくさん入っていた人たちに友達はいなかった。だよ。しかも、このような経験もありますね。03050。ああ、すべった。1回切って、また最初からやらないといけないのですね。大変です。もう本当に0が多かった人たちは、とても不人気なのね。1ばかり入っている人たちは人気。

いや、それは冗談なのですけれども、結局、この電話があった時代というのは、まず、この電話と、あとは手紙しかない時代だったからこそ、私たちはコミュニケーションが上手になっていた。



今は携帯電話。「うん、分かった。じゃあ、ええと、1時間後、経団連2階」「分かりました。行きます」。そこで待って来ています、その友達が。「ああ、ごめん。今ちょっと電車が」ということで、「遅れます」など。「ああ。ごめんごめん。場所、あれ？ 今、経団連がすごく忙しいから、そこはもう分かんないから、ちょっと違う所にしましょう」、そういうことがなかなかこの時代ではできなかったのですね。

家を出る前から掛けて、「うん、分かりました。じゃあ、経団連の2階で、ちょうどエスカレーター降りた所にゴミ箱が置いてあります。僕はそこに立っています。で、そこにいなかったら、とりあえず5分か10分ぐらい待ってくれ。で、そこで僕が5分か10分たって現れなかったら、先に入っといてね」と、このようなやり取りは覚えていますか。やっていましたね。はい。「その日はね、俺はちょっと青色のシャツに黄色のネクタイと、黒い上着を着ていきますから」と、服装まで言っていました。今は全くそのようなプランニングがないのですね。そのつど電話すればいいのではないかと。メールすればいいのではないのですか。何と申しますか、SNSを送れば大丈夫ということが分かります。

また、この手紙。これも懐かしくて。手紙を送るときに、やはり、まずは手紙を書いて出して、それがその相手に届くまで大分時間が掛かりますので、そこで誤解を招くような書き方など、できませんね。その人が、「え？ どういうこと？」「だから、こういうこと」と、とても時間がかかります。今はメールなので、ぱっと中途半端に言っても大丈夫。それで、メールだからすぐやり取りができて。

この時代は、やはり自分の使っている言葉に気をつける必要もあって、また、この時代の皆さんは達筆でしたね。はい。いまだにおばあちゃんからいただいた手紙を持っていますが、そのおばあちゃんからの手紙をたまに出して、もう本当に昔の映画から出てくるようなもので、芸術的なものですね、すごく。

僕は最近すごくショックを受けたこと。英語を書くときに、つづつ書くことを筆記体というのですね。アメリカで筆記体を教えなくしました。そう、削除。なぜかという、そもそも書く人がいない。それで、学校ではもっとこのようなところに時間を使いたいから、必要ないと思えばこれですね。それでは筆記体をなくしましょう。すごく残念なこと。私は若者とも仕事をしていますが、私はやはり一昔前の書き方が好きなので、それをまねていくという感じで、私は比較的きれいな書き方をしたいと思います。それ

で、何か同僚に書いて渡したら、同僚が、「ごめん。これ、ブロック体で」「いい、いい、メール送るから」。それはショックですね。自分の子供、息子は私の母からの、自分のおばあちゃんからの手紙が読めません。「ダディ、これ何って読むの？」と来るのですね、残念なことに。

私たちも、年末年始でも、はがきを印刷。そこに「よろしく申し上げます。今年も」など。まだ、とりあえず手書きで「よろしく申し上げます」を入れている人はいますか。はい。ああ、よかった。全くパソコンだけで済ませているときもあって。それが、では、今、大分もう、半分以上も手が挙がったかと思うのですが、その中で、「よろしく申し上げます」を書いて、10枚目ぐらいでこうなる人はいますか。つってしまふのですね、使わないから。

だから、やはり、コミュニケーションの時代が変わってきています。時代が変わってきて、私たちのコミュニケーションに対する考え方も変わってきています。

日本に来たときに、これも、はい、ありました。これが、実は大好き。何か、徳山市、今はもう徳山市がなくて周南市になっているのだけれども、周南市の思い出になってすごく懐かしいのです。第2の自分の実家と思って。それで、今の時代はこれなのですね。びっくりするほど。あの二つが、このようなもの。

その進化も非常におもしろかったのです。私は1966年生まれなので、まず、1970年代の後半から、中間ぐらいから後半に、まずうちに付いたものが留守番電話。だから、いなくても掛かってくる電話というものは受けられる状態になる。あの当時の留守番電話というのはカセットがあったのです。一つは出るメッセージのカセット、もう一つは受ける側のカセット。そこから、今度はファックス。ファクシミリ・マシーンというものができて、その次に、何だったか、これは pager、ポケベル。ポケベルを持っていた人はいますか。はい。いまだに持っている人はいますか。いや、アンティークですね。骨とう品ですね。もう消えてしまいました。

あのポケベルですでに大分変わってきて、コミュニケーションを取る方法。皆さんは覚えていますか。ポケベル語。ポケベルの暗号がありましたね。それで、何か文字をうまいこと使って、数字をうまいこと使って、それが文字に見えるように、それで「ハロー」が書けるなどというものがありません。

その次に携帯電話。ここからがもう本当にすごい。最初は携帯電話といっても、携帯できないぐらいの物だったのですね。「はい、分かりました」などと、持っているのが。車電話だったらまだいいのだけれども、軍隊で使うような物でしたが。その携帯電話がどんどん携帯できるサイズになってきて、また、それと同じぐらいのタイミング、1989年にインターネットというものが生まれました。

それで、今度、携帯電話がますます小さくなって。私が携帯電話を最初に持つようになったのが1994年。佐川急便の広島八丁堀セールスドライバー担当をさせていただくようになって、それで、その中で、携帯電話が安く手に入る所、もう一人同僚のクライアントがこの携帯電話を売っているから、少し安く手に入るようになって、それを買いました。格好良かった、最初の携帯電話は。



長男が生まれたのが 1994 年、同じ年。携帯電話と息子を同時に。22 歳と 20 歳の息子 2 人は、携帯がない世界、パソコンがない世界、インターネットがない世界など、知りません。13 歳である娘はもっとひどい。そのひどいというのは、この子はソーシャル・メディア時代に生まれている、2003 年。

それで、とにかく彼女が生まれてから、このコミュニケーションというものは、本当に、例えば、マン・ツー・マンですね。離れた所、このように顔を見ないでコミュニケーションを取る方法なのですが、一つマン・ツー・マンだったら何があるのでしょうか。もちろん電話、それからメール、そして、今度はソーシャル・メディアで、例えば、ツイッターなど。写真を撮ってアップするのですね。動画を撮ってアップする。自分の声を録音して友達に送る。これがマン・ツー・マンの状態ですね。今度、自分対そのグループですね。大勢に送りたい。今度パーティーを開催します。そのパーティーに来る人たちに一斉メールで送られます。

先ほどの電話だと、「うん。ああ、ええと、そうそう。日本橋の、うん、そうそうそう。あそこ。うん。19 時ね。うん、分かった」。はい、次。「うん、日本橋のね」。はい、次。「はい、日本橋の……」。一人一人と連絡を取って、0 が多かった人は誘わないですね。

今はもう、日本橋の地図を添付します。ピット行ってしまいました。ということで、省略、省略、省略。言わなくても、中途半端に言っただけでも、すぐ返ってくる。「あれって、あれの隣?」「そうそう、そうそう。そこ」というような状態。

今度、自分の友達でパーティーに行くのではなく、今度は、例えば、全国の人、全世界の人とのコミュニケーションが取れるようになりました。ブログ、ソーシャル・メディア、ウェブサイト。若者で、自分のウェブサイト、自分の URL を持っている人……ああ、自分でウェブサイトを持っている人はいますか。はい。これが当たり前になってきた時代で、ブログを持っている人はいますか。はい。このような時代なのです。会ったことのない人に話ができる。会う可能性もない世界のこの反対側の人たちに、自分の意思を伝えることができる。すばらしい時代になりました。

であれば、今の子供たちは非常にコミュニケーション上手になっているでしょう。もう皆、落ちが分か

るのですね。「そんなことないよ」。これだけのやり方、これだけのコミュニケーションの方法があるにもかかわらず、このような状態です。

これはどこの話か。これは、スターバックスでも、図書館でも、家でも、友達を誘うではないですかね。「ねえねえ、来て、来て」。それがまた、このようにして誘うのでしょうか？　うちでパーティーをやる、皆来る、ベッドに座る、椅子に座る、床に座る、よし。私がこれを見るたびに想像していることは、実はこれで会話している。そう。送りあいっこして、絵文字を送って、皆黙っているのに、いきない、「ふふふふ」と皆笑って、気味が悪いのですね。

このような状態なのです、残念ながら。この子供たちはなぜコミュニケーションが、これだけ手段があるのに上手ではないか。私が思うには、この子供たちは発信専門。発信専門家になってしまっている。とにかく、自分が言いたいことを言えばいいという時代になっている。自分が思っていることを世の中に送ればいいと思っている。受信というものはもちろん多少あります。SNSやテキストを書いて送って、それが返ってくることは返ってくるのですが、もうその返ってくる前に、次に言いたいことを打っている。

iPhoneでiMessageを送ります。それが届いたことも分かります。その次に、相手がそれを読んで返事を書いているということも見えますね。そこに点点点というものが少し出て。そうしたら、娘とのやり取りは非常に腹が立つ。私何か送ります。それで少し待ちます。返ってきます。それで、それに対して、僕が何か言おうとします。そうしたら、もう彼女が次を書いているの。それで返ってきます。それで、それをまた読んで、「よっしゃ」と返事をしようとするわけ。それで、返事を半分書いたところで、彼女がまた何か書いているわけ。それで、ぱっとそれが入ってくる。

そうしたら、自分が書いていた返事が、今度はそれに相当する返事ではなくなるから、それを消してまた書き直すのですね。それで、また彼女が書き出す。「ああ、もういいや」。しばらく置いて、5分後にまた、「ねえ、さっきのことですけど」という状態になって、発信、発信、発信という感じ。

その発信というものも、1回聞いた話なのだけれども、私たちは今の……。それで、これが若者だけではない。私たちはうつつたと思います。やはり、これはセルフイー時代ですね。それで、自分の写真を撮って。昔のフォトアルバム、写真がたくさん入っているアルバムなどを見ますと、すごくたくさん、家族のことや、「ああ、これがおじいちゃんとおばあちゃんの小さかったときの。あ、これがお母さんの前の実家の家で、今は違うんですけど。あ、これが盆休みで、皆さんが集まったときの。はい。あ、これは運動会の、あ、親友ですよ、こいつが」と、そのようなアルバムで。

今の電話の中の写真を、ピクチャーをアルバム化にするとこのような状態になります。これは、私、私、私、私、あ、夕食、私、あ、夕食、夕食、このような状態なのです。怖い。

最初に私たちは、グローバル・コミュニケーション。一応これはグローバル・コミュニケーションという題になっています。忘れていません、大丈夫。戻ってきますから。それで、グローバル・コミュニケーションなのですが、グローバル・コミュニケーションを、やはり先にいきなり話をして、コミュニケーションの基礎ができていなければ、そのグローバルレベルでのコミュニケーションの話をして、意味が薄れます。といいますか、もう意味がないかもしれません。

英会話の方に、よく人が入ってきます。「ビジネス英語が習いたいんです」。私は、「うん、分かりました」。「Please have a seat right here. How are you?」「ハ、ユ、グッド」。話せない。全く話せないけれども、会社で英語が必要となりました。これはどのような英語かというと、やはりビジネスで使う英語。だから、ビジネス英語を習いたい。それで、英会話を勧めますね。「いや、英会話じゃない。ビジネス英語を習いたい」。

これは、実は、英会話とビジネス英語とは英語です、最終的に考えてみると。それで、どちらも英語、どちらも基礎のSVOですね。主語、動詞、目的語から習わないといけない。“How are you?” もできない状態で、今度はビジネス英語にいきなり飛び込むというは無理です。まずは英語の基礎を作ります。その基礎を作った上で、今度は、カジュアル系の英会話にするのか、ビジネスで使われる、ビジネスにふさわしい言い方を習うのか。また、それが、例えばお医者さんだったら、専門用語を習うか。研究者だったら、またそれなりの新しいものが加わってくるのですが、これは語彙的なことで文法は変わりません。

グローバル・コミュニケーションも一緒。グローバル・コミュニケーションはコミュニケーション。ということで、これは、実は普通にコミュニケーションの研修も行わせていただいています、その研修に、とりあえずこの四つだけには気をつけましょうということを行っています。

ステップ1：リッスン



その第1には listen。受信です。受ける方。情報収集です、要するに。私たちは listen というものをあまり重点的に考えていません。結局、自分の言いたいことを言うのが一番大事。もちろん、listen は少しできています。若者の 10%以上の 2、3割、listen はできているのかもしれませんが、とにかく自分から言いたことを言おうとする。これで私たちは損しています。大事な情報を聞き落としています。

先に相手のことを聞いて、その相手は、まずどこまで分かっているかを調べることで。例えば、今から話そうとすることを相手は全く分かっていないのであれば、それなりに、やはり丁寧に伝えていかないといけないのです。今度は逆に、相手がすごく詳しいのであれば、それなりに省略して効率よく話ができるということで、まず相手に listen。

また、リーダーシップ研修のお話なのですが、これがまたおもしろいことに、場合によっては、「じゃあ、準備ができた人から教えてください」とさせていただいています。場合によっては、「じゃあ、こちらから順に行きます」。これをやるときに、絶対に私が一つ狙っていることがあります。

この間、9人いらっしゃる研修の中で、「じゃあ、これはあなたの意見でどう思いますか」と質問を投げました。それで、9人のうち4人がちょうど済んで、5人目に来たところで「はい、ストップ」。5人目に、

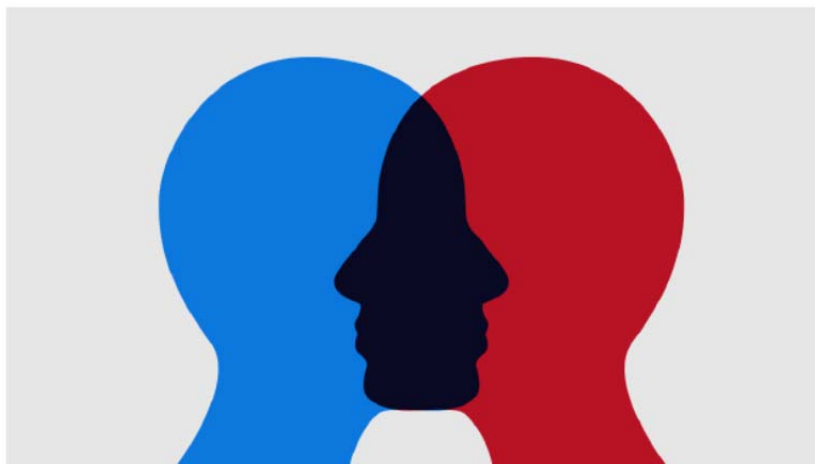
「その前の人は何を言いましたか」「ええと、あの一、たしか……」。それで、僕がそこで突っ込んだ。「聞く余裕がなかったでしょう。自分が今から何を言おうか、頭の中で準備して、全く聞く余裕はなかったでしょう」「はい。すみません」。

そうしたら、5人目は、それではよしとして、3人目。それで、この人たちは済んでいますね、1人から4人目までは。分かるでしょう、言うことが。3人目に、「4人目、何と言いました？」と聞いたら、「ええとね、たしかね……」、そうでしょうか？ だから、自分が話し終えた瞬間に、頭の中で反省会をやっていました。やりませんか。

これが特に、いきなり立ち上がって、「はい、乾杯の音頭をお願いします。はい、田中さん、お願いします」と、田中さんが、「ああ、ええと、えー、あー、あの、乾杯」。ずっと拍手。座って、「あれ言えばよかった。ああ、そう、あれも。ああ、ちょっと待って」というわけにはいかないのです。もうチャンスを逃した。

私たちはこのような癖があります。とにかく自分の頭の中で反省会をするということで、何を言うのかを準備をしている。そして、言ってから反省会をしている。聞く余裕はどこにありますか。なかなかありません。

ステップ1：リッスン



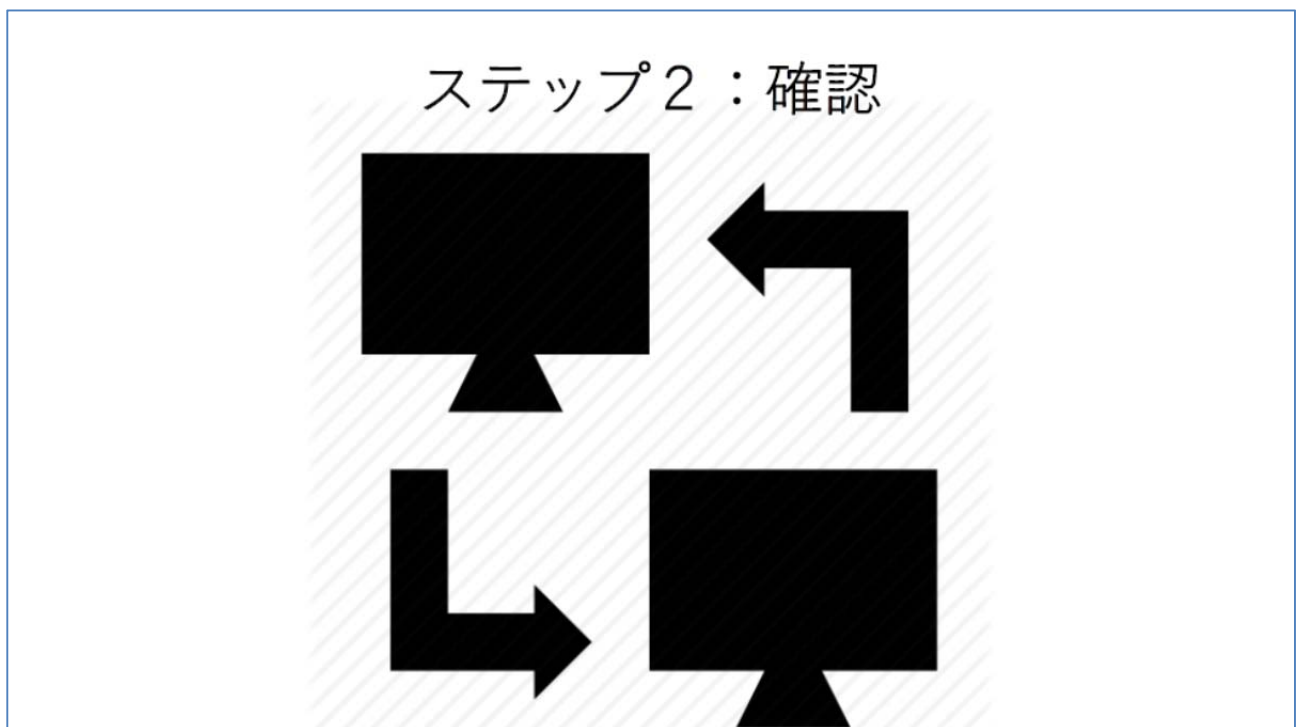
また、これもあります。私たちは人の話を聞いて、それで、絆を深めるつもりではあるのですが、「私はあなたと同じ経験しています」と言いたがる。ということで、聞きながら、この人の話と似たような話が自分にはないのかと頭の中で探して、それをまた話すときにおもしろおかしく話せるように考えるわけ。ということで、相手の話は詳しいところまで聞いていません。大体的内容は分かるのですが、聞いていません。

僕は家族に対する聞くということが、最もだめなのです。いつも妻に指摘されていますが。彼女が言って、私が反対と思った瞬間に、そこを割り込んで言う。それで、彼女が「最後まで聞きなさいよ」と。言われたことがある人？ いますよね。はい。手が挙がっていない人はうそつき。大体あるのです。

ということで、まずは相手のことを聞く。それで、聞くときに、どう聞けばいいか。共感を持って、相手のことを考えて聞く。相手の立場から聞く。全く会ったことのない人の立場から聞くということは、可能でしょうか。どのようにして、どのような立場かも分からない。どのようにしてその人の立場から聞くのか。これがおもしろいことに、聞くことから、相手の立場から聞くということですね。相手のことを学びながら聞くということで。

またもう一つは、私たちは聞くときに、とにかく自分の意見と比べながら、対比しながら聞きます。「いや、あれは違う」。いや、それは、私にとっては違うかもしれませんが、相手にとっては違わないから言っている。信じているから言っている。では、何を信じて言っているのかということを理解しようとする。この人に興味を持とう、この考え方に興味を持とう。聞いているからといって、賛成しているというわけではない。聞くだけで情報収集して、その中で反対の意見を持っているものもあるかもしれませんが、そこで割り込んでしまうと、後からのすごくいいことを聞き逃す可能性があります。

そして、ここで聞き上手が1人います。ありがとうございます。私が話しながら、うなずいてくれます。これは何かというと、積極的に聞いてくれています。ありがとうございます。いやいや。皆には言わないから。皆さん、ありがとうございます。笑ってくれる、うなずいてくれる、「ああ、そうだったね」と、そのように聞いてくれている皆さんも、今、集中的に聞いてくれています。積極的に、アクティブ・リスニングをしてくれています。これがすごく大事。



なぜ、これが大事かという、相手に聞いていますということを伝えている。そしてもう一つ、それを次のステップに持っていくと、これが確認です。

ステップ2：確認



メールのやり取りでは当たり前のこと。メールを送りました。読みました。「読んだよ」と返してくれました。まだ返事はできていませんが、「読んだよ」と書いてくれました。届いたことが分かりました。これが、また自分の子供の愚痴なのだけれども、子供がいらっしゃる方もこのような経験があるかと思いますが、電話をして電話に出なかったから、伝言を残しました。メールを送りました。SNSやテキストを送りました。

ずっと返事がない。ずっと返事がない、待っても待っても。「おい。おまえ、大丈夫か」。妻からメールが来て、「コウ君から3日間返事がない。大丈夫かな。ほんとに大丈夫かな。何かあったかな」と。「分かりました」と。パパからの電話というものは、何かあったということで、それは絶対返事をしないと怒られるということが分かっている。電話が掛かってくるわけ、その折り返し。「どうしたん」と。「いや、母さんが何でも、テキストやメールや電話するんだけど」「だから、届いてるってば」「それは、お母さんは届いてるってことが分かってないから、こういう結末になりましたよ」と、確認ですね。

若者はまだできていない人もいます。俺の息子だけかもしれないけれども。とにかく、この確認というものはビジネスになると絶対に、今すぐに返事ができなくても、とりあえず「調べます」「届きました」ということですね。それから、コンピューター時代では、コンピューターを使って、iPhoneを使って、当たり前のことなのですが、人間ではそれがなかったりする。送るだけ。

ステップ2：確認



部下に話しているときに、本当にむすーっと立って聞いている人はいませんか。とにかく、「え、起きてる？」というような感じがしたりして。実際にあります。確認できていますよ、ということ。

先ほどのアクティブ・リスニングに戻ります。積極的に聞くこと、うなずくこと、また、自分の頭の中で聞いていることを整理して、それを自分なりに解釈する。その解釈した以上、今度はそれが正しい解釈かどうかを返してあげないといけません。それを返してあげて、「そうそう、まさにそうです。それが言いたかったのよ」と。これはどのような役割をはたすのかというと、まず、2人の話がかみ合っています。ミスコミュニケーション、誤解を招くことがないということです。

これがまたすごいことに、うなずくことだけで相手がうれしくなる。私がここに立って、皆が何も無表情で動きのない状態だったら、泣いて帰ります。大変ですよ。だから、こうして確認をする、listen をする。聞いているよと知らせてあげることで、実は相手とのリレーションシップ、その関係、絆が深まるという、すごく大事な役割を果たしています。

それでは、まずはlistenと確認ですね。その次には、ゴールを作ること。ゴールを作るとはどのようなことでしょうか。

ステップ3：ゴールを作る



始まる前に、「グローバル人は、コミュニケーション上手」という題が出ていました。それが出ていなかったら、私はグローバル・コミュニケーションについて話しているなど、多分いまだに分からない人も中にはいるかと思います。そのうち、グローバル・コミュニケーションの話もします、約束ですから。だけれども、まずこの題があって、何について話しているのかということが分かります。従って、誰とどのような話をしようとしても、ゴールを作ることによって、効率よく話ができるようになります。

例えば、部下に対して、ただ現状と、これから私たちがやらないといけない課題について、報告させていただきます。これで部下は、それに対してどのような聞き方をすればいいか分かる。「私が話したあと、君たちからの率直な意見、それと、アイデアが欲しい」と言わなかったら、絶対にそれは出てこない。でも、「はい、これから現状を報告します。そのあとに皆さんの考え、一人一人聞かせていただきたいと思います」。そうしたら、聞き方が変わっていきますよね。そう。

実はここでやります。最後の10分は一人一人に聞きます。無理ですけども。でも、そうなったとしたら聞き方が変わります。「え？ 何を聞かれるの？」となりますね。「そこだけちゃんと起きて聞くから」や、「そこはメモっとくよ」と。

テストを受けるときもそうなのです。実はTOEICの研修も行っていますが、TOEICとは実力と戦略。この間、少し威張っていいですか。自分の教え子が515ポイントから605ポイントに、はい、1か月で上がりました。なぜかという、戦略、戦略。

この子たちは、Readingのところ、すべてを読んでから答えを、問題を読んで、そして記事に戻ってもう一回読もうとするわけ。それは時間の無駄です。

皆さんが日本語の新聞を読むときに、そのような読み方をしないと思います。実はそこでピックアップしています。その題名を読んで、「ああ、そうなんですか。どこでした？」とその場所を探して、「あ、そうなんだ。じゃあ、私と関係ない。その次の記事へ」、よくやっています。

実はTOEICはそのReadingで、何をtestingしているかという、まさにこのピックアップができるのかという能力。問題を先に読んで、何を求めているかを理解して、そして記事に行って、その内容を

ピックアップですよ。

問題を先に読むことは、ゴールを作っているということです。ゴールを作ることによって、聞き手は何を聞けばいいか、何に集中すればいいか、その後何を求められるかということが分かるから、効率よくコミュニケーションが取れます。

ステップ4：バリアを無くす



最後には、バリアをなくす。バリア。話し手と聞き手の間のバリアというものは何でしょう。考えている間に水を飲む。では、冗談抜きで、皆さんから何か。話している2人の間のバリア、何かありませんか。社長が新入社員に対するバリアを……。うん？ 地位、そうなのです。地位。私が小学生に対して、地位もあるのですが、それ以外に年齢ですね。また、年齢と別に、今度は先入観。私は大人、あなたは子供、分かっている、分かっていない。意外と分かっていたりして。特にスマホに関しては、教わるがたくさんありますね。

だから、結局このバリアをなくすことから、同じレベルでのコミュニケーションが取れます。効率よくコミュニケーションが、素直なコミュニケーションが取れます。

ということで、地位を使って話をする。今は何というのだろう、得？ 得でもあったりします。社長が、また、新入社員に対して、例えば、叱るときにその地位を使いたいのですよ。「こら、君」「はい」という状態ですね。

または、その子にモチベーションを与えたい。そのときにももちろん、自分の直の上司が出てきたら、「あ、おまえ、よくやっています。そのままがんばってくれ」。今日はちょっとモチベーションが出るんだけど、社長が出てきて、「何々君ですよ。いいこと聞きます。がんばれよ」「はい」。すごく、やはりその地位を使ってレベルが違います。

修正済

ステップ4：バリアを無くす



地位、年齢、先入観、もちろん国籍、これからは、これは主に性別、たくさんのバリアがあります。それが、実は一つにまとめて、本当は先入観です。バリアがあるということは、私たちの頭の中のバリアなのです。そのバリアをなくしていくことで、話し相手への架け橋になります。

それで、自分だけがやるのではなく、やはり相手も同じくがんばってもらわないといけない。それを伝えることでもいいのではないですか。例えば、本当に上司が部下の意見を正直に聞きたい。そこで、やはり肩に力を入れて、入ってくるような事務所に、「おい、君、おいで」と言うと、「ああ、怒られる？」などということではなく、例えば、廊下の中で、「あ、おはよう。お疲れ。大丈夫？ ちょっと顔色。ああ、そう？ うん。ちょっとね、お大事にしてくださいね。ああ、ところでですね、こないだ新しい案を出したんだけど、あれはうまくいってるの？」、少し地位のバリアをなくすのです。

子供というものはすごく一人前の人間と思っている。それで、それなりに扱ってあげると子供もすごく、やはり一人前にいろいろ話してくれる。ということで、子供と話しているときに、私はできるだけそのレベルになろうとして話しています。それで、悪かったと思ったときに、「悪かった。ごめんね。うん、ステイブが悪かった。ちょっとそこはね、うん、ごめん。大人だからね、悪い癖がついてる。で、どうなん？ どう思う？」と聞こうとするわけ。押し付けるのではなく、まずは聞く、listen。そうしたら、お互いが本当に努力して、本当のコミュニケーションのギブ・アンド・テイクになっていきます。

よし。これでコミュニケーションをばりばり取れるように。頭の中では理解しているということにして、それで、コミュニケーションの、早くおさらいをしますと、listenですね。確認です。それからゴールを作る。最後に、バリアをなくす。これが完璧にできたところで、地球はこのような状態になっていれば問題はありません。コミュニケーションそのものができるようになりましたが、グローバル・コミュニケーションというものがまだ残っているのではないですか。



日本だけだったら、まず何とか練習してがんばろうと思うのですが、このような状態なのですよね。こうしてみると本当に小さいのですね。といいますか、残りが大きいのですよね。何百で、How many billion people ということで。ただ、この状態だったら、まだ少し安心ですよね。こう、海に囲まれて。そう、すぐに掛かってこないように。ほら、トロントかメキシコの間に……。

俺、本当はとても落ち込んでいるのですけれども、それは今話すところではないのです。ええ。晩さん会で聞いてください。

本当はこのような状態なのです。しかも、これがJALだけです。スポンサーではないのですよ。でも、本当にJALが飛んでいる。「ああ、まじか」という、「すげえ来る」という感じで。こうなると、私たちは近所という言葉がありますね。neighborhood。素敵な言葉、素敵なものです、近所というものは。私は近所づきあいというものがとても大事と思って、とにかく挨拶ね。「おはよう」でも言おうとしているのだけれども、近所の意味が変わっていませんか、少しずつ。

本当に近所というものは、私が最初に来たのが徳山。徳山に、不思議と新宿という所があるのです。徳山市新宿町、笑えるね、これは。新宿に住んでいまして、私はいつも徳山と言わずに、「うん。俺、前、新宿に住んでた」。コミュニケーションミス。新宿という所があって、それで、新宿同士の人たちが、「あ、おまえも新宿？ あれ、ホンマルキュウの隣？ え？ ああ、近所じゃん」。

修正済

今は、私は千葉の方に住んでいるのですけれども、千葉に住んでいるだけで、「え？ おまえも千葉？ あ、近所じゃん」と、結構広がっていますね、自治会が大変になってくる。

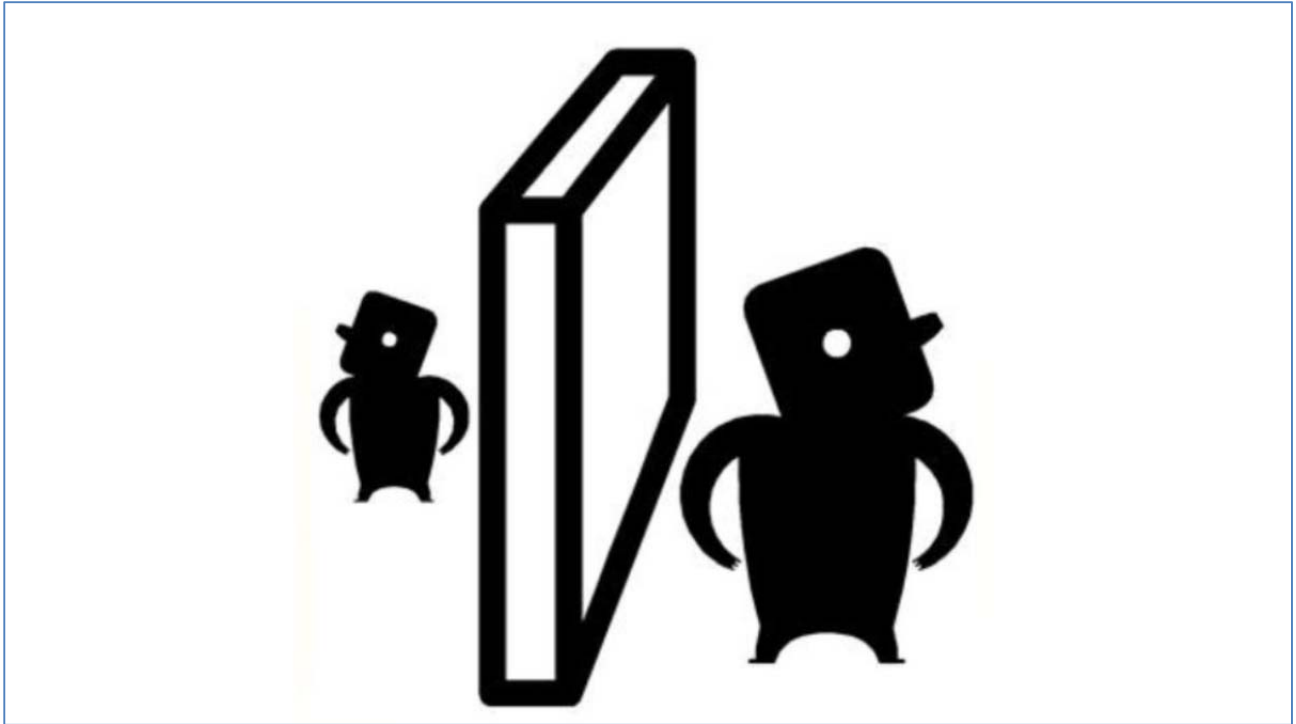


今これが近所になってきましたよね、本当に。最初はリンドバーグがニューヨークからパリまで飛んだときに、33.5時間。今は33.5時間で、これだけ燃料が積める飛行機であったら、日本を出て日本に帰って来られる。私は地球のほぼ反対側に住んでいます。自分の実家がアトランタなのです。今はハワイなのだけれども、アトランタに住んで、アトランタまで14時間。もうほぼ反対側。焼き鳥の串を刺したら、東京から入ってアトランタから出てくるぐらいの、たったの14時間。すぐなのですね。

こうなると、私たちはもうグローバル・コミュニティーになってきました。The world is your neighborhood. 世界が近所なのですよね。世界が狭いなど。前に皆、よく言っていました。何か言わなくなっていないませんか、当たり前すぎて。「いやあ、世間せめえなあ」と、当たり前でしょう。ということで、本当にこのようなグローバル・コミュニティーになったところで、これはグローバル・コミュニケーションというものも必要になるのではありませんか。

実は、ここの演題が「グローバル・コミュニケーション」ではない。気づかれている人もいるかと思うのですが、「グローバル人、コミュニケーション上手」。グローバル・コミュニケーションというものは、本当にビジネス・イングリッシュと同じものです。要するに、英語をきちんと習っておけば、ビジネスのところはもう分かってしまう。コミュニケーションが取れる人は、実はグローバル・コミュニケーションも取れる。

そこで一つ大事なことは、英会話の場合は、そのビジネスを知らないと、それなりのそのビジネスにふさわしいビジネス英語というものは話せない。それと同じように、グローバル・コミュニケーション。コミュニケーションができて、かつ、グローバル理解があれば、これでグローバル・コミュニケーションになれる。グローバル理解とコミュニケーションが合体して、それでグローバル・コミュニケーションになります。

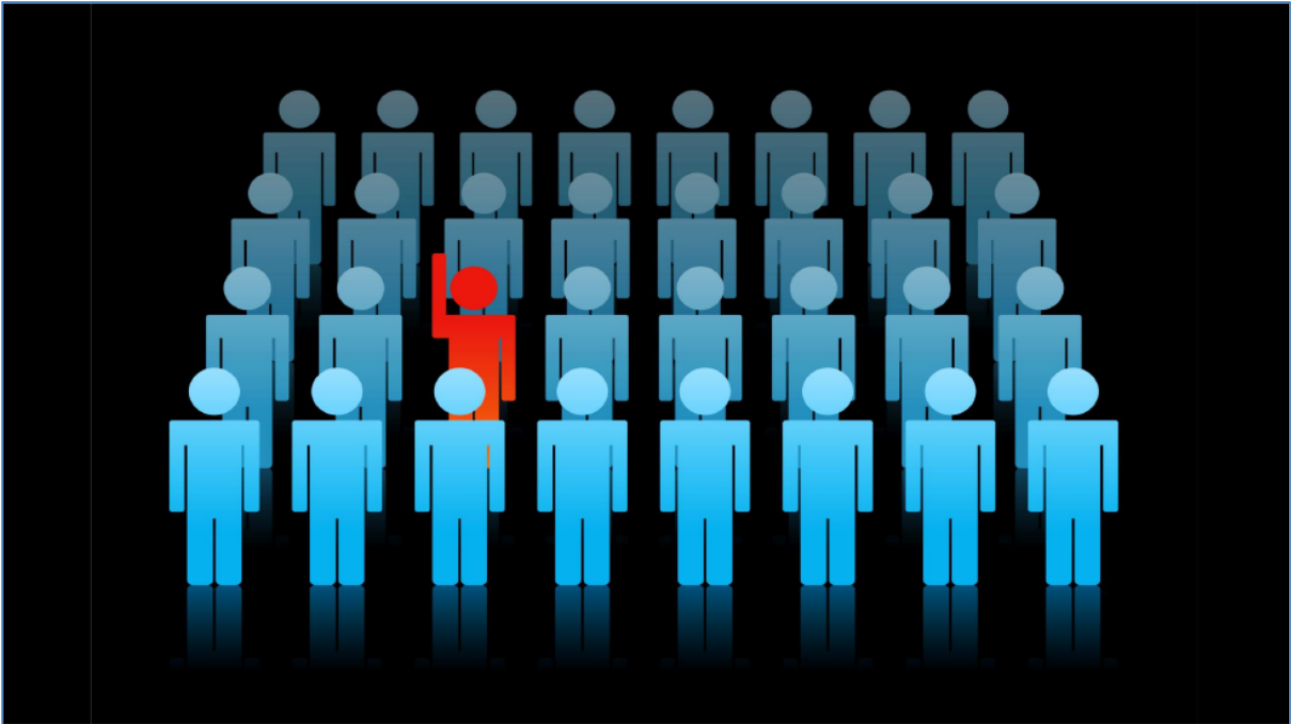


これは特別な言い方などではなく、特別な扱い方ではなく、もう単なるコミュニケーションプラス理解と、そこで外国人が目の前に現れました。またこのような状態になるのですよね。少しく、一歩下がるか、あちらを向くか。どうしてもバリアができてしまいます。そのバリアは、先ほどと全く同じ、一番大きなものは、やはり先入観。私たちは、慣れていないものに対してはどうしても先入観を持ちます。人間は物を理解したいと思っているわけ。理解できないものは、ある意味、怖い。不安になるということで、例えば、先入観であっても、このような人たちはこのように反応するというのを、自分で分かっているつもりでいると、自分が落ち着く。これが結局バリアになってしまいます。

私は、これで実は得するところもあったりします。悪いけれども、電車の中、私の隣が最後に埋まる席です。だよ。そう。最後に埋まる席。あえて立ってしまう人もいます。

1回このような経験があります。1回ではないけれども、このような経験があります。私はすごく本を読んで集中していて、下を向いていて、それで、人がこれからこの席に座ると、目の前を通ると自分の視野の中に靴というものが入るわけ。それで、もう一直線でこの席まで行こうとしているわけ。それで、僕がこのようにして見上げて、その人と目が合って、その人が違う所へ。まじめな話で、そう。たまには少し苦しいときがあるのですが、満員電車の中ではいいですよ。

でも、やはり、この先入観であるバリアというものは一番大きい。それで、どうしたらいいかといいますが、慣れてくるということも、一応、一番の早道なのだけれども、そう簡単に慣れることができないでしょう。私たちは、なぜなら、目立ちます。僕が入ってきたときに……あ、ちなみに、これが電車の中に乗っている私。どうしても目立ちます。もう遠くの向こうから見えてきます。それで、反応してしまいます。私は、実は入ってきたときに、この一回、舞台を渡るだけで誰が目に入ったかといえば、はい、この3人です。ちょっと、皆、「え？ 誰？ どこ？」と。隣に座っている人は分かっています。



結局、私たちは、人間の脳というものは違うものに反応するようにできている。それがサバイバルです。鹿だらけだったら大丈夫なのだけれども、鹿の中におおかみなどがいれば、それはすぐに感知しないと、その遺伝は残らないです。サバイバルなのです。だから、私たちはどうしても反応する。その反応することが悪いとは言いません。どう反応するか。

最初に、僕は徳山市という所に来たのですが、東京に来て大分違います。しかも、1989年の話と、2016年。89年の中国地方、16年の関東、都内、大分違います。もう本当に、あの当時は、まず街を歩いただけで、子供たちが小学校から出てきて、「あ、外人、あ、外人、はい、ハロー、ハロー、外人、ハロー、外人」、これなのです、まじめに。場合によっては、「母さん、母さん、外人」「ああ、分かってます、分かってます」。そうね。それがまた、外人はこれですなどということもあって、このように接してしまうと、これがグローバル理解にはなりません。

修正済



それで、「嫌い」とは言わないのですね。ここは、実は「好き」、いや、あえて「嫌い」にしませんでした。嫌いというほどの気持ちではない。「嫌い」や「苦手」などというようなことなのですね。それで、この真ん中はなかなかないのです。アメリカに住んだ人、オーストラリアに住んだ人、どこか海外に行って帰ってきた人はこの真ん中、それほど反応しない人もいます。

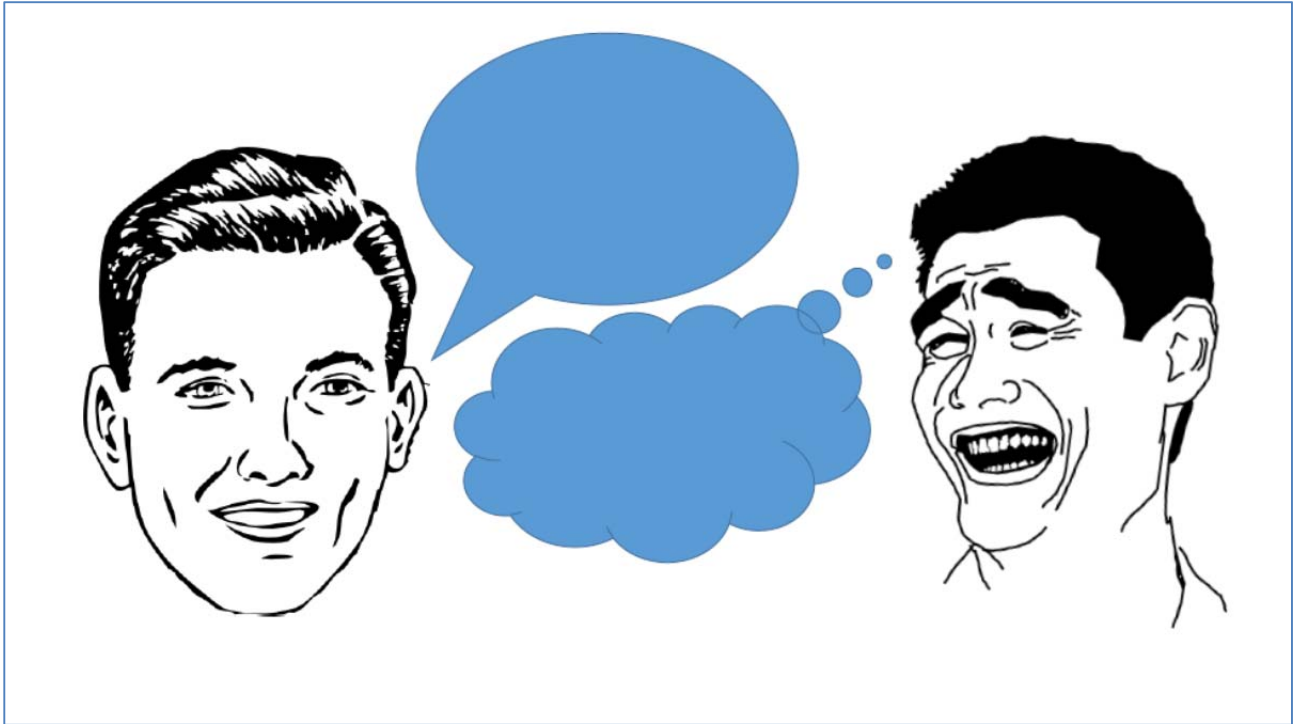
昨日、実は警察に止められて。これはなぜかという、自転車で2人乗りしていました。それで、すごく丁寧に。日本の警察は大好き。撃たないところが先に一番好き。ありがとう。なのだけれども、すごく丁寧ですね。それで、まずは通りがかりに、「2人乗りはやめてください」。降ります。降りて、少し頭では「うるさい」と思ったりするのだけれども、そのまま歩くわけ。そうしたら、後ろから、「ガチャ、ボタン」という音が聞こえる。「ああ、来るわ」「すいません」「あ、はい」「ああ、ごめんなさい。あ、仕事帰りですか」と。全く私が外国人ということに気づいていないぐらいの対応。「日本語できますか」などとは聞かない。「仕事帰りですか」。ほお、これは進歩ですね、89年の中国地方に比べて。

「すいません。えー、ジャパニーズ、オーケー？ 外国人登録証明書を拝見させていただきます」、そのような状態だったのです。そうではなくて、私の自転車が、きちんと私の自転車だということを確認します。「お手数をおかけしますが、少々お待ちください」と言われた。でも、全くそれ以外に、私が外国人ということに気づいても、気づいていないぐらいの感じで、うれしかった、逆に。「ありがとうございました」と。「ありがとうございました」と言ったら、その瞬間に、「何？」、そのように言うことではなかったと思ったのだけれども、本当に無反応です。

この「嫌い」ということも分かるのです。それで、過剰に「好き」ということもあれですよ。本当に徳山で、「友達になろう」と誘われたことがある。初耳でした。私は、友達になる人は自然に友達になっていくのではないですか。これは合コンではない。ぱっと会ったところで、「あ、初めまして。ああ、スティーブと申します」「あ、初めまして。スズキです。あー、友達になろう」「じゃ、嫌です」と。だから、これも少し、うん、難しいところがあります。



とにかく、これを、では、説明しますが、見たことある？ ない。この後ろに、首のところに、何かこう黒いものが見えるのですが、ふっとかけて、アイアンマンのマスクをしている人が彼女の後ろから、こう来て、それで、隣で「ハー」とやるわけ。そうしたら、彼女はもうびくりともしない、このようにして「はは」とけろり見上げるわけ。そうしたら、このマスクを取ったら、そのマスクの後ろが黒人でした。彼女は「うわー」と逃げてしまいます。少しショックなことで、その人が一番ショックだったと思うのですが、とにかく、このような、もちろん極端、過剰な反応なのですが、どうしても先入観を持って接してしまいます。



例えば、入ってきます。“Hey, Hi, Gosh. What a pleasure to meet you! I’ m John Baker. And I’ m from New York. I’ ve just been transferred here.” 頭の中では、まずお辞儀をするか、握手をするか、これも見たことがあります。まずは、外国人の方がお辞儀をしようと思って、日本人の方が手を出します。2人とも「あ、違った」と思ったら、今度は外国人の方が手を出して、日本人がお辞儀で、どちらかという事で、ぎくしゃくしてしまふことがあります。だから、「これだけ英語がしゃべられて、俺、大丈夫か」となってきます。「ええと、たしかSVOの、だから、主語、動詞で」という感じですね。まず、頭の中にこのようなものがすごく流れて、忙しくなります。

それが、今度、おもしろいことに、相手は日本語が話せます。それで、すごく流ちょうな日本語や、すごく会話レベルなのだけれども、全然通じる日本語。ここで、例えば、会話程度で通じるぐらいの日本語で、今度その日本人の方が流ちょうな完璧な英語だったら、それは英語でやり取りをした方が早いのですね。効率がいいですね。2人とも上手なものを選ぶべきなのですが、ここで、部員の可能性を最も効果的に発揮するには、定期的に個人面談を行うことがお勧めです。Oh, very good. ここは、あえて英語を使うところではないのですね。もう日本語で行きましょう。

その、TPOといいですか、その場面をよく見て、その場面をよく理解して、相手も理解して。また、これは先ほどの偏見なのですが、とにかくこの人については前もって決めつけないこと。アメリカに住んでいるカナダ人は、アメリカが大嫌いです。カナダ？ アメリカ？ オーケー。では、分かっているよね。なぜかといいますと、カナダ人は必ず日本人に「アメリカ人ですか」と聞かれるわけ。その中では、「ああ、北アメリカですけど、United Statesではありませんよ」と、すごくね、うん。イギリス人も、「アメリカ人？」「違います。I’ m British, okay. I speak the Queen’ s English. Proper English」という感じで。

この人は何が食べられるかと、あまり関係ないと思います。私は日本では食べられないものがあります。想像してみてください。納豆と思った人？ はい。梅干と思った人？ はい。たくあん？ はい。ご飯？ それは1回聞かれたことがあります。「やっぱりご飯は嫌ですか？ フラワーですか？」。実は、昨日の昼食は、納豆ご飯プラス梅干。私が唯一、今まで食べた物で二度と口にしない物を、皆さんも多分食べたくないと

修正済

修正済

思います。生のあわびの肝。「うわー、abalone stomach」。食べ物ではないもの、それは。

だから、こう決めつけないことですよね。拳銃を持っているか、持っていないか、宗教がどのようなものか、関係ありません。関係あるのは、この人に興味を持つこと。この人がどのような人なの、この人を知りたい、知り合いたい、この人の文化を学びたい。このようなところから入るのが、グローバル理解への第一歩。ビッグの第一歩です。

その人を国柄で分かっていると思わず、同じ国の中の人たちだって、私は、「ああ、いや、ステイブはもう日本人ですよ」と。アメリカ人ですけれども。でも、日本のいろいろな物が好きで、日本のいいところをピックアップしようとしているところもあります。が、やはりアメリカ人です。

トータル コミュニケーション

- 素直になる、白紙になる（習う気で会う）
- 笑顔で接する（緊張は良し、陰しい顔は悪し）
- 言葉以外にコミュニケーション方法を使う（ココロを見せる）
- 耳で聞く、目で「聞く」
- 自然に接する（日本人と変わらないと思う）

ここで、トータル・コミュニケーション。だから、グローバル理解とコミュニケーションで、グローバル・コミュニケーションの中に、トータル・コミュニケーションというものを訴えたいのですが、そのトータル・コミュニケーションとは何かというと、まず英語研修を行うときに、皆さんに理解してもらいたいことは、外国人に会うときに、英語しかコミュニケーション手段がないわけがない。たくさんあります。

黒板いっぱい、「コミュニケーションとは何ですか」と聞きます。そうしたら、最初は、「English、Japanese、Chinese、Russian」と。「OK, OK」、それを囲んで、言葉ですね、言語、「はい、それ以外」と、皆、「ふーん？」「eメール」「手紙」「SNS」と今度出てくるわけ。「はいはい、これもコミュニケーション。手段ではあるんですが、コミュニケーション。じゃ、これ以外」と、今度は皆、少し困ってくるわけ。

例えば歌。コミュニケーションですよ。日本では飲みケーションかもしれないけれども、カラオケに行って。ダンスですよ。フラというものは、実は神話を伝えています。日本にも、ダンスから神話を伝えるものがあります。アイコンタクト、表情、体、これらは全部コミュニケーションのうちに入ります。

ということで、グローバル・コミュニケーションのときに、トータル・コミュニケーションの中に一つ、素直になる。先入観のそのバリアをなくす。習う気で会う。この人はどのような人、この人の文化はどのような文化なのかを知るために、会ってみる。そして笑顔で接する。これが、もしかしたら唯一、万国共

通、すべての人類にわたる一つの共通点。笑顔。

実は科学研究によって、人間には七つの表情があります。例えば、びっくりしたときの表情。これは、世の中のどこの人間でも、怒り、嫌悪、喜び、これはニューギニアの原住民の、テレビを見たことがない人を科学調査しても、喜びは一緒、嫌悪は一緒、すべて一緒です。目の不自由な方でさえ、表情は一緒。緊張してもいいのです。ただ、顔が引きつった表情にしないように。人間は笑ったときは美しいです、本当。笑ってみて。では、笑わないでみて。そうそうそう。美しい。それが一番いい。それが一番接しやすい。一番リラックスできる。それが、言葉以外のコミュニケーション方法を使う。

修正済

難しくしないでね。そう。「はい、分かる？」と、分からない。変に思われるだけ。

共感を持つ



ここでこれを書いたのは、一つは、私が最初に日本に来たときに、全く日本語ができなくて、来ると分かって1か月ぐらいしか勉強する時間がなくて、実は来たときに、「おはようございます」と「ありがとうございます」の区別がつかない状態でした。従って、朝出て、近所づきあいが大事と思っている私なので、必ず早起きして草抜きをしている隣のおじちゃんに、「ありがとうございます」と。いつも「何を？」という感じで見られて。

私はどのようにして日本語を覚えるようになったかということ、実は飲み屋に行って、そこで独りで飲んでいる人をつかまえて、コースターを使ったり、身振り手振り、絵を描いたり、何でもいい。でも、皆さんに、その辺の外国人をつかまえていきなり絵を描かないでね。ここの意味というのは、日本人にはすごく強い武器があるわけ。おもてなし。これもコミュニケーション。これも、あなたのことを大事にしていますという意味を表しています。グローバル・コミュニケーションに最もふさわしいおもてなしですね。あなたを大事にします。

外国から来る友達、1人残らず「日本、大好き」と言ってくれる。それが何かというと、もちろん、文化がおもしろい、景色がきれい、食べ物はおいしくて。でも、一つだけ、1人残らず言ってくれる。「日本人は優しい。日本人の優しさに感動しました」。おもてなし。地図を見せて「どこ？」と言ったら、地図で

教えなくて、「Let's go」ですよ。素晴らしい。これも心を見せるコミュニケーションのとり方。耳で聞く、目で聞く、相手の表情ですね。先ほどいった七つの、万国共通の表情。また、体。言ったことで、相手の体がこのように閉まってしまうと、「ああ、今のはちょっと気に入らなかった」ということで、そこも配慮して。それから自然に接する。

これは先に戻りますが、どうしても先入観を持たずに、これは日本人と変わらないかもしれません。この人の感動していることが一緒かもしれません。うれしく思っていること、悲しく思っていること、一緒かも。日本人と変わらないところが、どちらかとする、多いということで、もう自然に、同じ日本人と接していると思うぐらいの勢い。共感を持つ。相手の立場を考えてみる。いらないところが出た。



一期一会

そして最後に、私がすごく日本で好きな物。お茶、茶道。グローバル・コミュニケーションのところで茶の湯を出すか。実は、皆さんはご存じかと思いますが、千利休さんがこの茶道を始めて、将軍がそれをすごく気に入っていて、独占したいと思って、将軍と千利休さんしかできないのですよということにして、利休さんはそこで、あえてその将軍が威張れないように作ろうとしました。茶室に入るときに、入る所が小さくて、どのような方であっても、将軍でさえ頭を下げて入る。狭くて刀が当たるから、刀は置いて入る。その中では皆、平等。地位はない。バリアはない。

しかも、これは、皆さんはご存じか。といいますか、これは知られていないかもしれません。千利休さんは弟子に、このようなことを言ったことがあるらしいのですけれども、作法というものは、型にはまって、ルールを重点的に考えるものではありません。作法というものは、個性と自由を生かせるもので、これは千利休さんが言っています。

グローバル・コミュニケーションというものは、相手の個性、相手の自由を重視的に考えながら、そうすることによって、それが返ってきます。そうしたら、相手が、私の自由、私の個性を認めてくれます。日本で私が最も大好きな言葉、「一期一会」。この瞬間を、この出会いを、これが最後の出会い、これが唯一のチャンスかもしれません。その唯一のチャンスに、どれだけ自分を注ぐことができるか。

これは、実はタクシー運転手になって、何度も、「いや、運転手さん、これはうれしいですね。これ何か分かりますか。これは一期一会。聞いたことありますか」、何度も聞いたことがあるのに、「いや、ないです」。それをもう一回、違う人からのその解釈を聞くことがうれしくて。これは1回こう言われた。「あなた、この出会いからたって、もし亡くなられたとしたら、それがあなたの一生の最後の出会い。それでも悔い残らず、後悔せず、自分を100パーセント注げたか」。これがコミュニケーションの魂ですね。

グローバル・コミュニケーションのヒントは、日本にありました。自分の文化を尊敬しつつ、相手の文化を尊敬して、最初から最後まで、その人との出会いがどれだけ素晴らしいものかを認めながら出会うこと。一期一会、それがグローバル・コミュニケーション。

ありがとうございます。

司会 Stephen 様、大変貴重なご講演をありがとうございました。

以上をもちまして、Stephen 様のご講演を終了させていただきたいと思います。Stephen 様、本日は、どうも、ありがとうございました。最後に盛大な拍手を持って、Stephen 様をお送りしたいと思います。