



対人コミュニケーションと内面コミュニケーションの質が4段階高まる

“一生使える” 8つの原則

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

レビューアー 宇野ひろみ

PLAのUNO塾が主催、開講する「プロフェッショナル・コミュニケーション・スクール(PCS)」は、主にプロ・コミュニケーターの育成に力を入れています。プロ・コミュニケーターとは自分自身はもちろん、対人関係における他者をもマイナスからゼロへ、そしてプラスからさらにプラスへ導くことができる有能な“コーチ”というスタイルを生活の中に超自然的に持ち続ける【リソース・パーソン】のことであり、最も高い抽象度で観るならば、これから順を追って紹介していく「8つの原則」を無意識有能レベルとして実行し続けることのできる人物と定義することもできます。

PLAでは、各個人の成功をある特定のモデルに当てはめることはしませんが、この「8つの原則」は、これに従う個人は自分が達成したいものをさらに容易に達成することが可能になるという意味において、極めて強力なモデルであると言えます。このレポートでは、プロ・コミュニケーターにとってその修得が必須であるが故にPCSの初日に最重要講義として展開される「8つの原則」について、その内容を左脳的に解説、さらに適宜考察を加えていきたいと想います。

※この「8つの原則」は、特にNLP諸前提に基づいています。

◆原則1 「地図は土地そのものではない」

「地図は土地そのものではない」というのは至極当たり前のことで、「地図」と実際の「土地」とは全く別モノであるということを示唆しているのがこの原則です。

このことを聞いて、「地図」と「土地」が全く別モノであるということはよく分かって頂けると思います。しかしながら、実際には、ほとんどの人々が実生活の中で「地図」と「土地」を“同じモノ”ととらえてしまっていて、それらを区別することができないということを示唆しておく必要があります。

厳密に言えば、プロ・コミュニケーターであれ、マスターコミュニケーター(プロ・コミュニケーターを育成できる人)であれ、誰であれ、「地図」と「土地」を100%明確に区別することはできないかも知れません。それでも、「地図は土地そのものではない」という原則をカラダが覚えてしまうことで、対人関係における意思のギャップやミスコミュニケーションを完全に回避することができ、更には自分自身の内的状態を自在にコントロールしていくことが可能になります。

例えば、統合失調症患者について言えば、対人および内面コミュニケーションにおいて、「地図」と「土地」とを全く区別できない、或いはそれらを区別するという発想を全く持たない状態にあると言えます。

実際にあった話としては、『統合失調症患者のXさんがレストランに行きました。メニュー表を見ています。レストランのウェイターが注文をとりに来ると、Xさんは、「ハンバーグ定食にします」と言いました。「承りました」ウェイターがそう答えると、次の瞬間Xさんは、ハンバーグ定食のイメージ写真が載っているメニュー表にガブツとかじりつき、食べ始めてしまいました。』

いったい何が起きているのでしょうか？

ここでは、メニュー表が「地図」にあたり、「土地」はウェイターが後で運んでくるはずのハンバーグ定食ということになりますが、Xさんにはこの区別が全くつかないのです。Xさんは決してふざけているわけではなく、メニュー表に写っているハンバーグ定食のイメージ写真を、本気で“食べ物”であると認識しながら食しており、この時「地図」と「土地」は完全にイコールの関係になってしまっているのです。

さらに、統合失調症患者の研究で明らかになったこととして、ある人の内的世界でちょっとしたエラー(マイナーエラー)が起こると、その後、外的世界のすべての情報がマイナーエラーのフィルターを通るようになるので、自分のハードディスクとして的大脑にそれらの情報を保存しようとするとき、重大なエラーをともなった記憶が保存されるようになってしまいます。この重大なエラーが起きている状態をよく表しているのが、「草の三段論法」です。

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

一段目：「人間は死ぬ」これは正しく、
二段目：「ソクラテスは死ぬ」これも正しい。
三段目：故に「ソクラテスは人間である」
と、論理的に正しい記述が可能です。

もう一つは、

一段目：「ソクラテスは人間である」これは正しい。
二段目：「人間は死ぬ」これも正しい。
三段目：故に「ソクラテスは死ぬ」
となり、ここでもエラーは起こっておらず、正しい記述がなされています。

しかし、統合失調症に代表される症状を抱える人は、「草の三段論法」によると、

一段目：「人間は死ぬ」
二段目：「草は死ぬ」
三段目：故に「人間は草である」

という致命的な論理エラーを起こしたまま、本人にとってそれが完全に真実であるという状態にアクセスしてしまう頻度が、一般の人よりも著しく多い人であると言えるのです。

この論理エラーの何が恐ろしいかというと、上記のように「人は草である」ということが完全に真実となっている人にとっては、やはり人は草なのであって、人と草を区別する余地は全くありません。

仮にそのような人(Yさんとします)の前を通りすぎた誰かが、道端に生えている草を踏んでいき、Yさんにとってその始終が楽しそうに見えたとしても、次の瞬間 Yさんは、周りにいる人たちを踏んで歩こうとします。Yさんにとっては「人は草」なので、本人にしてみれば、ただ草を踏んで遊んでいるだけなのです。それを健常者と言われる人が「異常者」だと呼んでいるのです。

踏むくらいならまだ良いのですが、例えば、Yさんの目の前に生えている雑草を、美観を保つという善意の気持ちで誰かがむしりってしまったとしたら、そしてその善意の行為をYさんが素晴らしいと感じたとしたら、次の瞬間何が起こるのでしょうか？そう、周りにいる人たちの首を次々にもぎとってしまうことでしょうか。救急車も駆けつけるでしょう、人の首がたくさん飛んでいきますから。

彼らにしてみれば、純粋に「当たり前」の行為を真似したに過ぎません。でも、これでは健常者と言われる人達が構築した「社会」の中では適応していけないのです。そしてその危険性ゆえ、Yさんのような人は、現実外界との接触が不可能なオリの中に完全に隔離されているのです。もとは、ちょっとしたマイナーエラーが発生しただけなのですが。

以上の事例は、全部「地図＝土地」となってしまふことによって起こることなのですが、これは統合失調症患者に限らず、誰にでも起こりうる論理エラーであり、ほとんどの人が少なからず日常でこの論理エラーを起こしてしまっています。人は自身の内的世界に地図を映し出すモニターのようなものを持つ

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

ており、五感を通して入ってきた情報をすべてそのモニターに映し出し、それを見ながら外界を理解しようとしています。しかしながら、五感を通して外界から入ってくる情報は、個人の過去体験というフィルターを通る過程で様々な意味付けが施されてしまうので、内的世界のモニターに映し出されるころには、元の情報とは別のモノになっているのです。

つまり、我々人間が知覚し、現実として認識している情報は、外界のありのままの情報を反映しているわけではないということなのです。外界の情報に一切意味付けすることなくありのままを知覚できる人間は基本的に存在しないのです。

例えば、何でも良いのですがあなたの周りにある物体を見てみてください。あなたは今その物体を、100%ありのまま外界にある情報として見ていると言えるでしょうか？また、あなたの隣に誰かがいるとして、その人は、あなたが見ているその映像と全く同じものを見ていると言い切れるでしょうか？

少し命題的な話となってしまいましたが、もっと簡単な切り口でとらえるなら、「球状の物体」を見たある人は、それを「ボール」だと言うかも知れませんが、またある人は「部屋の飾り」だと言うかも知れません。また、同じ「犬の鳴き声」を聴いても、日本人には「ワンワン」と聞こえるし、アメリカ人には「バウバウ」と聞こえるといったことから、人によって見ている「地図」は違うということが納得できます。当たり前のことですが、同じ外界情報に対する意味付けの数は、人の数だけ存在しているということなのです。

誰かが現実として認識していることは、どこまでいってもその人の内的世界における“ありのまま”であり、その人が見ている地図であって、土地そのものではないということをしかりと身体で覚えるということは、非常に柔軟なコミュニケーターであるためにも非常に重要なことなのです。

「地図は土地そのものではない」

これは他者とのかかわりだけでなく、自分自身とのかかわりにも言えることです。

最近のカーナビは非常に技術が進んでいるようで、ものすごくきれいで繊細な映像などによって実際の土地の形状を見事なまでにモニター上に描写しています。しかし、カーナビがどれだけ見事に実際の土地を描写できたとしても、フロントガラスの前を見ず、手元にあるカーナビのモニターだけを見て運転することはまず不可能です。

このことを聞いて、ほとんどの人は「そんなことは当たり前のことだ」と思うでしょう。しかしながら、我々が人生の旅路を進む様子は、カーナビのモニターを見ながら運転をしているのと同じようなものなのです。そして、ほとんどの人がカーナビに映し出されている情報を絶対的な真実であると思い込み、それだけを全ての判断材料として旅を続けているのです。ここに大きな落とし穴が隠されています。

それは例えばこういうことです。

Zさんは人生の旅路を車で進んでいます。突然カーナビのモニター上に大きな大きな岩が現れました。Z

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

さんの目的地はその岩の向こうで、何とか先に進みたいと想っています。そしてその先に進む術を一生懸命考えます。でも、その解決策は全く見つかりません。

そんな Z さんは、「こんな大きな岩で道を塞がれてしまっっては、どう考えても先には進めない…あ～、何でこんなものが目の前にあるんだ！くそっ！」などと言いながら苛立ったり、憤ったりしています。あるいは、「あ～もうどう頑張っても先に進めそうもない…もうどうにもならないよ」などと嘆いたり、落胆したり、更には様々な内的葛藤やジレンマを繰り返しているかも知れません。これがいわゆる「悩み」の状態です。

しかし、既にお気づきかも知れませんが、この時 Z さんが苦しんでいる「悩み」の対象は、カーナビのモニター上に映し出された岩であり、Z さんはモニター上にある岩を見ながら「悩み」を抱えてしまっているのです。もしかすると、Z さんの見ているカーナビのモニターにちょっとした不具合が発生しているのかも知れません。

そして、Z さんはついに堪りかねて、プロ・コミュニケーターのところへコーチングを受けにいきました。そこで、そのプロ・コミュニケーターはこう言い放ちます。

「Z さん、そうやってずっと中心視野でモニターを見ていないで、ちょっと顔あげてフロントガラスの向こう側を見てごらん、ほら、道は空いているよ。“岩”なんてどこにもないよ。」

「地図は土地そのものではない」

この原則を自身に完全にインストールすることができ、いかなる場合もバックグラウンドでずっと起動し続けるプログラムとなったとすれば、対人・内面の両方の意味において圧倒的なパフォーマンスを上げられるようになります。またこの原則は、優れた観察力を持ちながら、ステートをしっかり管理し、ずば抜けた柔軟性を以て、強固なラポールをとり続けることができるプロ・コミュニケーターにとって最重要の概念であり、その修得は必須であると言えます。

以下に紹介する 7 つの原則は、その抽象度を上げていけば、結局すべて「地図は土地そのものではない」に集約されます。後の 7 つの原則は、「地図は土地そのものではない」という最高の抽象度にある原則を、様々な角度から説明しているものです。したがって、以下 7 つの原則についてしっかりと理解していくことで、より深く「地図は土地そのものではない」という原則を理解することができるでしょう。

#MEMO#

◆原則2「人はコミュニケーションしないていることはできない」

この原則は、ポール・ワツラヴィックによって提唱された概念からヒントを得ています。ポール・ワツラヴィックは、グレゴリー・ベイツン率いるメンタル・リサーチ・インスティテュート(MRI)の中に発足したパロアルト・グループの一員として、ブリーフセラピーの流れの確立に大きく貢献した人物です。さらに、ブリーフセラピーとは、「問題解決」という四字熟語をとりあげた場合、上の二文字「問題」にフォーカスして研究を発展させてきた精神分析などの「プロブレム・フォーカス」の心理学とは違い、下の二文字「解決」にのみフォーカスした全く新しいモデルとして、特に「ソリューション・フォーカスト・アプローチ(解決志向アプローチ)」とも呼ばれる心理療法です。

この流れは、1960年代後半にカリフォルニアのパロアルト地域でパロアルトグループの発足とともに発生してきましたが、グループメンバーであったポール・ワツラヴィックが、自身の著書「人間コミュニケーション語用論」中で、「人間はコミュニケーションしないていることはできない」という概念を紹介しました。

コミュニケーションには大きく分けて、「対人コミュニケーション(自分と誰かとの情報の交換)」と「内面コミュニケーション(自分と自分との情報の交換)」の二つがあります。「対人コミュニケーション」はさらに、“バーバル(言語的)コミュニケーション”と“ノンバーバル(非言語的)コミュニケーション”の二つに細分化することができます。

そこで、例えば「AさんとBさんがいて、Aさんがあることについて一生懸命Bさんに語りかけています。しかし、BさんはAさんの話の内容に全く興味がないらしく、意図的にそのコミュニケーションに参加しないという意思決定をするとともにAさんのことを完全に無視し続けました。

Bさんの態度を見ていたAさんは、すぐに自分が無視されていることに気づき、そのことについての言及を改めました。」というケースがあったとします。この時二人の間に起こっていることこそが、「人間はコミュニケーションしないていることはできない」という原則を如実に表していると言えます。

先のケースにおいて、BさんがいくらAさんのことを無視し続けたとしても、それによってAさんの在り方の改善が促されたのであれば、Bさんは「無視」という行為をもってAさんに対して明確なコミュニケーションメッセージを発信していたこととなります。その時Bさんが飛ぼうが回ろうが叫ぼうが走ってどっか逃げていこうが、そのすべての行動に対してAさんは何かしらの意味付けを行うわけで、Bさんがどんな行動をとろうと、それはすべてAさんに何らかのメッセージを伝えるコミュニケーションとなるのです。

つまり、誰かと空間を共有する限り、言語的、非言語的によらず、コミュニケーションは常に交わされ続けているということなのです。(これについては、たとえ「空間を越えても」この言及は正しい可能性があります)

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

これまで、自分と誰かとの間で行われるコミュニケーションについて言及しましたが、コミュニケーションにはもう一つのカタチが存在します。それは自分と自分、つまり自分の「意識(セルフ)」と「無意識(スーパーセルフ)」との間で行われるコミュニケーションのことで、このコミュニケーションは特に「内面コミュニケーション」と呼ばれています。セルフもスーパーセルフも自分自身であることに変わりはありませんが、“意識”としてのセルフに対して、人が意識していない領域である“無意識”としてのスーパーセルフは、人の深層部に位置しあらゆる能力や底知れぬ可能性を秘めた巨人のような存在として、誰しもの中に息づいているものなのです。

そして、実はセルフとスーパーセルフは常にコミュニケーションをとり続けています。朝起きて、「眠たいな～」と呟いてみたり、「もうちょっと寝ていても大丈夫だな」と心の中で言ってみたり、「今日の朝ごはんはパンにしよう」と心の中で決めてみたり、こういった内的な考え、想い、決断、判断、さらには迷い、葛藤、ジレンマ、憤りなどのあらゆる感情は、すべてセルフとスーパーセルフとのコミュニケーションなのです。我々人間の内面コミュニケーションは、24時間、86400秒留まることなく続いています。つまり、セルフとスーパーセルフは、人が生まれてから死ぬまでの間ずっと内的なコミュニケーションをとり続けているのです。

ここまで説明してきたことでも分かるように、「対人コミュニケーション」と「内面コミュニケーション」の両方の意味において、誰であろうとも「人間はコミュニケーションしないていることはできない」のです。

#MEMO#

◆原則3 「すべてにおいて失敗というものはなく、ただ『結果』だけがある」

世の中の多くの人とはかく何かの試みに対して、何の工夫も施すことなく、ただ反応的にそれが「失敗だ」とか「成功した」などと判断しています。そもそも、その試みを判断するにあたって工夫の余地があるという発想すらないというのが正しいところかも知れません。

プロ・コミュニケーターは「すべてにおいて失敗というものはなく、ただ『結果』だけである」という原則を、自らの心身に完全にインストールしているので、ある試みを「失敗だ」とか「成功だ」とか安直に反応的に判断するのではなく、まずは何の意味も付加されていない単なる『事実＝結果』として扱うことができ、そしてその単なる『結果』に対して自分にとって効果的な意味を付加することが可能なのです。

時代の流れを変えてしまうような画期的な発明品をいくつも生み出してきた大発明家トーマス・アルバ・エジソンの代表的な発明品に白熱電球がありますが、彼はそれを発明するプロセスにおいて「10,000回以上もの実験と失敗」を、めげることなく繰り返し積み重ねた末にその発明を成功させたと伝聞されており、彼のその偉業を称えて「信念の人だ!」とか「目標設定の人だ!」とか「決してあきらめない強靱な精神力の持ち主だ!」などと形容されています。でも、エジソンは本当にそのような人なのでしょうか? 10,000回も失敗を繰り返して、それでもめげずに10,001回目に挑戦しようとするだけのモチベーションを維持し続けることのできる人間が、本当にこの世に存在するのでしょうか?

少なくともエジソンはそういった人物ではなかったようです。実際、エジソンは晩年に、無二の親友となっていたナポレオン・ヒルに対してこのように語っています。「私は、ただの1回でも失敗してマイナスのフィードバックを手に入れてしまうようなことがあれば、すぐに意気消沈しモチベーションを失ってしまいそれ以上実験を続けられなくなってしまいうような弱い人間です。人々は、私のことを強靱な精神力の持主だなどと言って称賛してくれていますが、それは間違いです。私はとても脆弱な精神力しかもたない人間なのです。」

このような言葉を残しているにもかかわらず、エジソンは確かに10,000回以上成果の上がない実験を繰り返してきたわけですが、これは一体どういうことなのでしょう? その深層部分には、第3の原則を理解するためのとても大きなヒントが隠されています。

時間を遡り、エジソンが白熱電球の実験を繰り返していた頃の、ある日の出来事を覗いてみたいと思います。『ある日、エジソンがいつものように助手と二人で白熱電球の実験に没頭していると、突然予期せぬ爆発が起きました。エジソンの助手は白熱電球の実験で爆発など起こるはずがないと思い込んでいたので、その出来事に驚きとまどい、しまいには怒り狂った様子でエジソンを非難しはじめました。

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

「こんな実験いくら繰り返しても無駄なことだ！あんたは、完全に狂っている！あんたなんかと一緒に仕事を続けたら、命がいくつあっても足りないよ！もうやめさせてもらおうぞ！退職金よこせ！この野郎が！」ところが、エジソンは耳が遠かったということもあって、隣でやいのやいのと罵声を浴びせる助手の言葉には一切耳を貸さず、棚からノートを取り出し、しばらくの間、今回の実験記録を書き記していました。そしてようやく記録を書き終え、ゆっくりとノートを閉じて机の上に静かにペンを置くと、そこで初めて助手の方を振り返り、握手を求め、手を差し伸べながら助手に向かってこう言いました。

「おめでとう。今、あなたと私は、爆発を起こす方法を一つ発明したね」

この時エジソンは、いったい何をしたのでしょうか？彼は、爆発という出来事が起きた瞬間から、反動的に「失敗だ」という意味付けをするかわりに、起こった出来事が「成功だ」としか言えないような任意の枠組みを瞬時に選びだし、その選んだ枠組みを通して出来事を見ることができたのです。

エジソンは、もともと「白熱電球の発明」というフレーム(枠組み)の中で実験に取り組んでいましたが、そのフレームで爆発という出来事を見てしまうと、その出来事は失敗でしかありません。しかし、爆発という同じ出来事を見るにしても、それを見るフレームを「爆発起こす実験」というものに切り替えてしまえば、その瞬間からその出来事は成功以外の何ものでもなくなってしまうのです。

エジソンは、目の前で起こった出来事を、1回でも失敗体験として記憶ボックスに格納してしまうと、すぐに意気消沈してしまいその後実験を続けていくだけのモチベーションがなくなってしまうこと、自分はそれほど精神力が弱い人間であるということを知っていて、常に、起こった出来事を記憶ボックスに格納する前に、その出来事が自分にとって「素晴らしい成功体験だった」と言えるカタチへと加工し、それから格納するようにしていたのです。そして、エジソンはその工夫を徹底的に実践、習慣化することで、完全にマスターしていたのです。

これによってエジソンは、毎日毎日、失敗体験ではなく、数多の成功体験を積み上げていくことができました。エジソンがある時点から過去を振り返ってみると、そこに失敗体験は一つも見あたらず、あるのは膨大な量の素晴らしい成功体験の数々なのです。エジソンは意図的にこのような状態を作り出すことで、10,000回でも20,000回でも何回でも、目標を達成できるまで実験を続ける方向に意思決定し続けることができたのです。

そのことを物語るエジソンの言葉があります。画期的な発明の数々で世間的にも成功者の仲間入りをしたエジソンに、ある時、記者がインタビューを行いました。

「エジソンさん、あなたは白熱電球を発明するにあたり、10,000回以上の失敗にもめげず、見事発明に成功されたわけですが、そこにはどのような軌跡があったのでしょうか？」

それに対するエジソンの回答はこうでした。

「何を言っているんだね？私は10,000回どころか、ただの1回だって失敗など経験していないよ。私は、うまくいかない方法の発明に、10,000回も成功してきたんだよ。」

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

「すべてにおいて失敗というものはなく、ただ『結果』だけがある」

この原則を、生活レベルに落とし込むとすると、どうなるでしょうか？

例えば、Aさんは『中学2年生のときBちゃんに勇気をもって告白したら、「あんたは臭いからどっかいって」と言って嫌われた』という過去体験から、女性に対する恐怖心を抱いているとします。このような体験は男性にとって非常に苦しいマイナスの失敗体験であるかも知れません。

しかしこの体験ですら、「あの時はBちゃんから「臭い」と言って逃げられることを目的に決めて、勇気をもって告白したんだ」というフレームに切り替えた途端に、確かにそのフレームどおりBちゃんは「臭い」と言ってどこかに逃げていったわけですから、その体験は一瞬にして成功体験へと姿を変えるのです。少し強引に聞こえるかも知れませんが、それで構いません。どのような体験でも、自分にとって成功だと思えるフレームをどんどん持ち込んでいって下さい。これによってその思考パターンが習慣化、さらには自動化され、エジソンのようにどんな出来事に出くわしたとしても、その瞬間、一瞬にして成功体験に変換し、記憶ボックスへ格納できるようになるのです。

更には、これから先どんなに辛く思えるような出来事が降りかかってこようとも、次の瞬間、素晴らしい未来を築くためのかけがえのないリソースに変換してしまえる自分を知っていれば、どのようなことにでも躊躇することなく怖がることなく果敢に挑戦していけるようになるのです。プロ・コミュニケーターは、このことをとてもハイレベルで理解し実践し続けるパーソナリティを備えています。

#MEMO#

◆原則4「人は皆、自分自身のユニークな世界についてのモデルに住んでいる」

ほとんどのコミュニケーターはこのことに気づかないまま、不必要なまでにミスコミュニケーションを繰り返しています。この原則に気づくだけでも、コミュニケーションのレベルは飛躍的に向上します。この第4の原則はつまり「人は同じ体験をしても同じ経験はしていない」ということ。複数の人が同じ時間に、同じ場所で、行動を共にしていたとしても、それぞれが経験として記録している内容は必ず異なります。

例えば、友達同士のXさんとYさんが仲良く映画を観に行ったらとしましょう。2時間の映画を観終り、その後二人は近くのカフェに入り、先ほど観た映画についてお互いの感想をシェアしています。「さっきの映画おもしろかったね」とXさん。Yさんも「そうやなあ、おもしろかったな〜」と答えます。Xさんが「Yさんはどこが一番おもしろかったの?」と聞くと、Yさんは「やっぱりラストシーンが最高やったな」と言いました。Xさんはびっくりして、「え〜?ラストシーンのどこが最高なの??あの映画はちょうど真ん中のあたりにあった親子が喧嘩したシーンが最高なんだよ。あそこが1番の肝だね。ラストシーンなんてありがちな展開だったし別に面白くなんてなかったよ」と言いました。

それを聞いてYさんは、ちょっとムツとした面持ちで反論します。「おまえアホか。あのラストシーンの素晴らしさがなんでわからんねん。かわいそうなやっちゃんおまえは。真ん中の親子の喧嘩のシーンなんか、あれこそありがちな展開やし、あんなシーンほとんど観る価値ないわい」

このケースではいったい何が起きているのでしょうか?同じ映画館で、同じ時間だけ、同じ映画の同じストーリーに触れたこの2人は、同じ体験をしているのですが、それを通して同じ経験を脳内に記録しているというわけではないのです。これは至極当たり前のことではありますが、コミュニケーション上で多くの方が忘れがちなことであり、ここでわざわざ確認していく価値のある問題なのです。

さて、XさんとYさんの会話はさらに続きます。Xさんは「なんか、どうでもいいけど、きみと映画観にいても、感じるとことか、感動するところとかが全然違うし、あまり楽しくないね。もうきみとは映画一緒に行きたくないよ」と言っています。Yさんも「そりゃこっちのセリフや。おまえなんかと映画観に行っても全然おもしろないわ。それに、もうこれ以上おまえと一緒に居たくないわ。しらけるだけや。もう帰るわ。」

以上のケースは、いささか大袈裟なものではありますが、相手の主張に対してイライラを覚えることはよくあることなのではないでしょうか?上のケースで、もしどちらか一方がプロ・コミュニケーターだったとしたら、どうなっていたでしょうか?プロ・コミュニケーターは「人は皆、自分自身のユニークな世界についてのモデルに住んでいる」という原則を身体が覚えているので、例えばYさんが、プロ・コミュニケーターであったなら、同じケースでもその展開はかなり違うものになってきます。

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

映画を観終わって近くのカフェに入った二人。先ほど観た映画についてのシェアリングがおもむろに始まります。「さっきの映画おもしろかったね」とXさん。Yさんも「そうやなあ、おもしろかったな〜」と答えます。Xさんが「Yさんはどこが一番おもしろかったの?」と聞くと、Yさんは「やっぱりラストシーンが最高やったな」と言いました。Xさんはやはりびっくりして、「え〜?ラストシーンのどこが最高なの??あの映画はちょうど真ん中のあたりにあった親子が喧嘩したシーンが最高なんだよ。あそこが1番の肝だね。ラストシーンなんてありがちな展開だったし別に面白くなんでなかったよ」と言いました。

ここまでは同じ展開ですが、プロ・コミュニケーターはここからが違います。YさんはXさんの主張に対して、このように答えるでしょう。「え?真ん中のシーン?へ〜、それどういうこと?興味深いなあ。Yさんは真ん中のシーンをどんなふうにおもしろいと感じたん?ちょっと教えてや」

「人は皆、自分自身のユニークな世界についてのモデルに住んでいる」という原則を身に付けているYさんは、自分とXさんが同じ体験をしていても同じ経験はしていないということを知っているのです。真ん中のシーンがおもしろいと主張するXさんのユニークなモデルについての世界が、どのように広がっているのかに興味を抱き、その世界を知りたくなるのです。相手の世界を知ろうとするYさんの質問に対して、Xさんは「それはね、親子が今まで苦勞してきたことがどうのこうの、ああでこうで・・・」それに対してYさんはこう答えるでしょう。「なるほどな〜。そんな観方があるんやな〜。確かにXさんみたいな観方をすれば、真ん中の親子の喧嘩のシーンはめっちゃめっちゃおもしろいものになってくるな〜」この後、Xさんは調子付き、映画についての自分の感想をどんどんシェアしてくれるでしょう。

そして、しばらくするとXさんが「ところで、さっきラストシーンがおもしろかったって言ったけど、今話していたら、それもアリなんじゃないかなと思えてきたよ。頭ごなしに否定してごめんね。Yさんのラストシーンについての感想も今一度教えてくれないかな?」

プロ・コミュニケーターは、そこで展開されるコミュニケーションの過程で、相手をもプロ・コミュニケーター化させていく力を持っています。最初は自分の主張以外、全く興味を示さなかったXさんも、Yさんの態度に感化され導かれるようにしてYさんのユニークなモデルについての世界に興味を持つようになります。

Yさんが最初Xさんの主張に対して心から興味と関心を持ち、相手の世界にどんどんペーシングしていったことにより、二人の間にラポールが形成され、その後徐々にXさんはYさんの世界にリーディングされていったということなのです。

「皆、自分自身のユニークな世界についてのモデルに住んでいる」

この原則は、対人コミュニケーションにおいて卓越したパフォーマンスを上げるためには絶対に不可欠であり、最も基本に据えるべき原則であると言えます。

◆原則5「どの行動にも必ず肯定的な高次の意図がある」

第5の原則は、人々は常に自分に可能な最善の選択を行っているということを意味する原則です。これをもう少し掘り下げていきましょう。

人の“行動レベル”の上位には必ず“意図レベル”が存在しています。人が何らかの行動をとった時、それがどのようなモノであろうと、その行動は、必ず何かしらの“高次の意図”を満たすための、当人にとって選択可能な最善の“行動”であり、当人はそこで選択した行動を実行することによって、確かに“高次の意図”を達成することができるのです。これは誰であれ万人に当てはまる普遍的原則です。

この原則をしっかりと身体で理解しているプロ・コミュニケーターは、相手の言動について常にその“意図レベル”に注目しているので、行動レベルに対していちいち感情的になることはありません。もし、相手が自分にとって好ましくない言動をとっていたとしても、そこには必ず高次の意図が存在し、さらにその意図を満たささえすれば、行動レベルの好ましくない言動はいとも簡単に治まってしまうということを良く理解しているため、効果性を考慮した上で、感情的になるという安易な選択ではなく、相手をしっかりとして理解し意図を満たしていくという対応を選択できるのがプロ・コミュニケーターなのです。

例えば、対人関係において、イライラしている人Xさんがいるとします。XさんのとなりにいるYさんが普通のコミュニケーターならば、イライラしっ放しのXさんに感化され、行動レベルにペーシングしてしまうので、ついにはXさんに向かって「おまえ、さっきから何をイライラしているねん。こっちまでイライラしてくるわ。いったい、なんやねん」などと言い放たりして、喧嘩の火種をつくりかねません。大袈裟な例えとしてお伝えしてはいますが、このようなことは、程度の差こそあれ、あちこちで茶飯事に起こっているパターンなのではないでしょうか？少なくとも、言葉には出さないまでも、イライラしている人の行動レベルにペーシングしてしまい、自分まで同じようにイライラしてしまっている人は多いようです。

こうになってしまうのは、無意識的なフォーカスが行動レベルにあたっているからで、それによって自然と自分の行動が相手の行動レベルの表現に感化され、ペーシングされていってしまうのです。もし、上のケースでYさんがプロ・コミュニケーターであったとすれば、その時Xさんが目に見えるカタチで表出している「イライラする」という行動にも、“必ずその行動によって手に入れようとしている、何らかの肯定的な高次の意図が働いている”ということを知っているので、目に見えるカタチで表出されることのない“意図”の部分にフォーカスし始めます。

「Xさんは、イライラすることでいったい何を手に入れようとしているのかな？」

このように意図を見出す視点を持ちながらXさんの行動を観察していると、その肯定的な高次の意図が見えてきます。それは例えば、Xさんが、あるプレゼンテーションのために3ヶ月寝る間も惜しんで綿密な準備を整え、いざ本番のプレゼンテーションに自信を持って臨んだにもかかわらず、その企画があ

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

っさりとして退けられてしまった、そのすぐ後なのに、同僚たちはそうやって精一杯の努力をしてきた自分をねぎらってくれることすらしてくれないことに対して、イライラを表質してしまっているのかも知れません。

Xさんのそのような意図が見えてきたならば、Yさんはプロ・コミュニケーターとして、イライラしているという行動レベルにペーシングするかわりに、高次の意図にフォーカスすることにより自然で寛大な心と卓越した受容力を持てている自分に気付きながら、Xさんに対して例えばこのような言葉を投げかけることでしょう。

「ところでXさん、この間のプレゼンテーション、本当にお疲れ様でした。今回残念ながら企画はとおらなかったけど、この3ヶ月の間Xさんが懸命に準備してこられたことはXにとってかけがえのない財産になると思います。準備の間となりでその姿をずっと見せて頂いていたことで僕は多くのことを学ばせてもらいました。ありがとうございます。今回の経験を糧に、また次なる挑戦、更なる挑戦をしていてください！ともかく、お疲れ様でした」

ほとんどの人は、行動レベルにおいて何らかの表出をしている時、「今とっている行動の上位には必ず高次の意図が存在し、その高次の意図を満たすための行動である」ということについて知らないので、往々にして、行動と意図の関係に全く気付かないままその行動をとり続けています。しかし、先にも述べたとおり、誰かがまわりから問題視されるような行動をとっていても、その人は高次の意図が満たされれば、その途端に表出している行動をピタリと止めてしまいます。

イライラや憤りや葛藤や悲しみなど、実は本人も手に入れたいと想っていない感情からくる行動であればなおさら、誰かがその意図を満たしてあげることで、その感情や行動はピタリと止まってしまいます。Yさんがしたことは、まさにこれなのです。その後、Xさんは少し驚きながらイライラしていた自分に気づき、「Yさん、嬉しい心遣いありがとう。なんかごめんね。さっきからイライラしちゃって…」こんな言葉が出てくるかも知れません。

プロ・コミュニケーターであるYさんは、ここでも更に“オシャレ”に、その場をデザインするでしょう。「あれ？イライラなんてしていましたっけ？わからないけど…。ところで、今度の土曜日Xさんと飲みに行きたいと想っているんですけど、空いてますか？」このように、相手のイライラなんて全然知らなかったふりなどをしながら、とてもオシャレに、スマートに、優雅に、相手と素晴らしい関係を築いていくことができるのも、プロ・コミュニケーターの大きな特徴と言えるでしょう。

#MEMO#

◆原則6 「誰でも望む変革と変容を達成するために必要な能力すべてをすでに持っている」

この第6の原則を言い換えれば、「もし世界の他の人にできたら、それはきっと自分にも可能だ」ということになります。この原則を、「大いなる勘違い」というレベルで、しっかりと身につけているのがプロ・コミュニケーターです。これは成功哲学でも語られている考え方として、願望達成に向かう上で非常に重要な原則となりますので、しっかりと理解し身に付けておくと、とても効果的です。

あなたにとって、その人の命が助かるのであれば自分の命を投げ捨てても良いと想えるような人は誰でしょうか？そういう人を一人ピックアップしてみてください。

少し変わった悪党が、あなたの大切な人を誘拐してその命を危険にさらしています。そしてその悪党は、あなたに対してある要求を突きつけてきました。それは、あなたの年収の100倍の金額を用意しろというものでした。さらに、その期限はぴったり1年です。これまで見たことも触れたこともない、想像もつかないような大金を1年で用意するように要求されているのです。単に1年で年収の100倍の金額を用意するというのであれば、そんなことは絶対に不可能だと思ってしまうかも知れません。

でも、それができなければ、自分の命よりも大切な人の命を奪われてしまうという状況ではどうでしょうか？1年で年収の100倍の金額をつくり、その悪党に差し出しさえすれば大切な人の命が救われることが絶対に保障されているならばどうでしょうか？あなたはきっと、スーパーセルフとのラポールを強固にし、その力をいかに活用しながら、見事に1年で年収の100倍の金額をつくってしまうことでしょう。

力を込めて言う必要がありますが、それぐらいの能力は誰にでも必ずあるのです。必ず！それができないとすれば、それは単にあなたの中に眠っている能力を開放できていないだけなのです。1年でそれまでの年収の100倍の金額をこしらえた人がこの世には必ず存在します。ならばあなたにも必ずできるはずなのです。

「世界の他の人にできたことならば、同じ人間である自分にも必ず可能である」という原則を自分の信念として持っている自分と、「そんなこと言っても、何とかかんとか・・・」と言い続けている自分と、どちらが効果的なのでしょう？原則とは、前提であり、その前提を持つか持たないかはあくまで自由です。しかし、これらの前提を持って人生を歩んでいく個人は、人生の目標達成においてずば抜けたパフォーマンスを発揮するということが、卓越した先人たちによって証明されています。繰り返しますが、この普遍的原則を持って進む人生か、持たない人生か、自分が望むのがどちらなのかをしっかりと見極めて、選択していくのも良いでしょう。

プロ・コミュニケーターは当然、この第6の原則もしっかりと心身にインストールしているので、上記のような非常事態的局面に陥らなくとも、自分自身のリソース、パワー、スーパーセルフなどの可能性をフル開放し、描いた願望は全てを達成することができます。また同時に、対人コミュニケーションに

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

おける対話の相手に対してもこれを信じ切っているのがプロ・コミュニケーターです。「その人が手に入れたいと想っている成果があるならば、それを創り出すための能力は、必ず、全てその人の中に備わっている！」という信念のもと、目の前にいる相手の能力の解放を、ごく自然に、より優雅に促していくことができるのも、プロ・コミュニケーターが発揮する卓越性の一つであると言えます。

#MEMO#

◆原則7「直面する抵抗、それはプロ・コミュニケーターとして自分には柔軟性が欠如していることを意味する。やっていることがうまくいかないなら、なんでもいい、他のことをやる」

ある高名なセラピストのもとで修行をしていた新米セラピストが、しっかりと実力をつけて独立を果たしました。独立後そのセラピストは心理相談室をそこそこうまく経営していました。ところが、ときどきではありますが、自分の治療に抵抗を示すクライアントが現れることがあり、そういう場合セラピーセッションは全くうまくいきませんでした。このような経験を何度か繰り返していたそのセラピストは、師匠である有名セラピストのもとへ相談に訪れました。「先生、ときどきですが、私の治療に抵抗を示すクライアントがいて、困ってしまいます。このような場合、どう対処したらいいのでしょうか？」

新米セラピストがこのように助言を乞うと、師は少し考えてから言いました。

「いいか、治療に抵抗を示すクライアントというのは存在しない。そこにあるのは柔軟性が欠如したセラピストだけだ。そのことを肝に銘じておきなさい」

師が新米セラピストに伝えたことを言い換えるのならば、どのような問題状況や困難な状況、また対人コミュニケーションにおける抵抗や確執などに直面しているとしても、そういった状況における問題点はすべて自分の中に見出していくのがプロ・コミュニケーターとしての基本的な在り方であると言えます。プロ・コミュニケーターはこの原則をしっかり身体に落とし込んでいるので、相手のここが悪いとか、あそこが悪いとか、相手の問題点をあげつらうかわりに、すべての問題点や改善点を自分自身の中に見出し、自らの在り方を柔軟に変化させていきます。自身の話しの内容はもちろん、話し方、見た目や雰囲気など、言語と非言語を自在に操りながら、さらにはスーパーセルフの協力をも得ながら、的確に相手との関係性を発展させる方向へ常に意志決定していくことは、プロ・コミュニケーターとして基本に据えるべき考えなのです。お釈迦様が言ったとされる「過去と他人は変えられない。しかし自分と未来は変えられる」という教えも、この第7の原則を簡潔に示唆しています。

第7の原則を別の角度から見たときに、それをよく表しているのが「TOTEモデル」と呼ばれるNLPの重要概念です。TOTEとは、Test、Operate、Test、Exitの頭文字をとって名付けられたモデルで、四字熟語で言うところの「試行錯誤」の意味に近いものですが、それよりも更にスッキリとした理解を我々に与えてくれるスマートなモデルです。

例えば、ある日会社から帰ったらお気に入りのTV番組を見るぞと決めていて、番組に間に合うように家へと帰り着きました。ソファに腰かけ、さっそくテレビの電源を入れようとしてリモコンが見つからないので、仕方なく立ち上がってテレビまで電源を入れにいきます。そしてソファまで戻ってテレビを見る(Test)と、なんと見たい番組が映っていません。この場合、どうするでしょう？何も考えずチャンネルを変えようとするでしょう。すぐに立ち上がり、テレビのところまでいき、チャンネルを操作(Operate)することと思います。

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

この時「なんで違う番組が映っているんだ！チクショウ！！」などと言いながらイライラしたり憤ったりする人はまずいないはず。そして、ソファまで戻ってくると再びテレビを見ます(**Test**)。これで確かに見たい番組は映るようになりましたが、よく聞くとボリュームが小さくて心地よくテレビを鑑賞できる状態にはありません。これではまだ **Exit** することはできないので、次なる **Operate** に入する必要があります。さあ、どうしますか？この場合もやはり何も考えずにボリュームを上げようとするでしょう。立ち上がり、テレビのところまでいき、ボリュームを上げる(**Operate**)と思います。そして再びソファまで戻り、見たい番組を快適な音量で鑑賞できることを確認できれば(**Test**)、ここで初めて **Exit** することができ、番組を心行くまで楽しむことができるようになります。

以上が **TOTE** モデルを簡単に表わした例となるわけですが、ここで注目すべきは、小さくてそのままでは満足できないボリュームを調節する際もやはり「なんでボリュームがこんなに小さいねん！クソ！！」などと言って取り乱す人はいないはずであるという点です。それなのに多くの人は、それがこと仕事や対人関係などにおける問題に置き換わると、その途端「なんで違う番組やねん！」とか「なんでボリュームが小さいねん！」というのと酷似した内的対話を繰り返しながら、落ち込んだりイライラしたり憤りを感じたりしています。これは比喩的な表現ではありますが、目標達成のプロセスや人間関係などにおいて悩みを抱え込んでしまうとき、人は決まって上の比喩で起こっているのと同じ状態に陥ってしまっているのです。

チャンネルやボリュームを調整したいならば、ただ立ち上がって、ボリュームを変えにいけば良いだけのことで、そこに悩みはおろか内的対話など全く必要ありません。これは目標達成や対人関係にも全く同じことが言えて、いったん目標を設定したのであれば、その目標に到達するまではある意味ロボットになって、現状が目標値に収まり **Exit** できるまで、**TOTE** を繰り返せば良いのです。

おさらいすると、まず現状と目標とのギャップを **Test** し、そこにギャップがあればそのギャップを埋めるための **Operate** を行い、再び **Test**、それでもまだギャップがあるようなら再度 **Operate** に入り、また **Test** する。この **Operate** と **Test** のループを何度も繰り返していく中で、**Test** の結果、現状と目標との間のギャップがゼロになれば、そこでようやく **Exit** する。これが **TOTE** モデルです。

以上のことから、「やっていることがうまくいかないなら、なんでもいい、他のことをやる」というのは、うまくいかないやり方にこだわらず、どんどん別のアプローチに改善し実行していく作業を、いちいち内的対話に入り込んで悩んだり困惑したりすることなく、うまくいくまで何度でも繰り返すということに他なりません。現状に満足できないなら、何も考えずにすぐ立ち上がってチャンネルを変えに行くということなのです。これは、先に述べたエジソンの物語の中で、エジソンが首尾一貫して実践していたことでもあるのです。

プロ・コミュニケーターは、この原則を非常に高いレベルで身に付けているため、目標達成や人間関係構築などにおいて、非常に卓越したパフォーマンスをごく自然につくり出していくことができるのです。

◆原則8「個人の内的対話、または外的行動の価値や適切さが問題されることがあってもその存在価値いかなる場合においても常に肯定される」

イエス・キリストが残した「罪を憎んで、人を憎まず」という格言は、まさにこの原則が言わんとすることを的確に示唆しています。つまり、ある人が起こした行動や放った言葉が、適切でないとか、悪いなどと言って問題視され否定されることがあったとしても、その人の存在価値が否定されることは絶対にあり得ないということであり、行動や言語などによってその人から表出されたモノの価値と、Xさんの存在そのものの価値とを、はっきりと区別してとり扱っていくということなのです。

プロ・コミュニケーターは、この原則もしっかりと身に付けているので、誰かが問題ある言動をおこなった場合でも、その人の存在自体を否定するような態度をとるようなことは絶対になく、そのかわりに、その人の存在価値をしっかりと認めた上で、問題となる言動のみに焦点を絞りながら効果的に自身の問題点に気づかせていくことができるのです。（著者はこの原則を別名「愛の原則」と呼んでいます）

この原則はまた、第一ポジション、つまり自分自身自分にも当てはまるものでもあります。例えば、セールスが苦手だという人のほとんどは、断れることを嫌がっていたり恐れていたります。自分の商品を売り込んでいた客から拒絶されてしまうと、それはすなわち自分の存在自体が否定されたのだと無意識的に意味付けしてしまい、それが連続することでセルフイメージがどんどん惨めなものになってしまうため、ほとんどの人は何か商品を売り込んでいくセールスという仕事が嫌いになっていくのです。しかしプロ・コミュニケーターは、自分の存在そのものと、自分が売り込む商品やプレゼンテーションスキルとを、概念的に完全に区別しているのです、そのようなことにはなり得ません。もし商品を売り込もうとしている客から拒絶されるようなことがあったとしても「このお客様が今拒絶したのはこの商品であって、私の存在そのものが否定されたわけではない」という思考パターンが無意識的に起動するので、いちいち内的な感情を崩すことはなく、TOTE を使いセールススキルを高めながら、連続的にたくさんのセールスを行っていくことができるのです。

これは非常に重要な原則であり、この第8の原則を高次元で身に付け、相手に対しても自分に対してもしっかりと応用していける能力は、プロ・コミュニケーターとして必須のものと言えます。

「自分を理解し、相手を惹きつける天才たちの知られざる習慣」

以上8つの原則について解説してきましたが、これらの原則はかなり抽象度の高いところに位置する概念であり、これらすべてを確実に理解し自由自在に使いこなせるようになることが、プロ・コミュニケーション者として非常に重要で明確な目標となります。

また、これら8つの原則が自分の中で常に無意識的に起動し続ける状態に入れば、経営でも、セールスでも、スポーツでも、芸術でも、恋愛でも、家庭生活でも、どのような分野においても、思いどおりのハイパフォーマンスを創り出すことができるようになります。

このような意味においても、この“8つの原則”は繰り返し徹底的に、原則を暗記してしまうくらい復習して、しっかりとご理解ください。そして、これを心身に染み込ませる「諸原則演習」を繰り返し行ったり、現場での TOTE を行ったりしながら、8つの原則を完全に自分のものとする意思決定を続けて頂きたいと想います。

※PLA では「8つの原則」を完全理解し、あなたの心身に染み込ませることを推奨しております。「8つの原則」に関して、その効果性について肯定され、且つ身に付けたいとお考えの方は、プロフェッショナル・コミュニケーション・スクールまたは PLA で開催される各ワークショップをご活用ください。