

第 10 回「伝わるメッセージの組み立て方」

0「伝わるメッセージ」とはどんなメッセージか

「伝わるメッセージ」とは、文学的で感動をもたらす素敵なメッセージのことではない。「あなたが相手に具体的にどのような行動を起こしてほしいのか」が相手に伝わるメッセージのことである。具体的に、誤解の生じない方法で、**相手の方から行動を起こすような状況**に持って行くことのできるようなメッセージが「伝わるメッセージ」として「良いメッセージ」である。

逆に、あいまいで何を言っているのかわからない、重要事項が無駄な情報に埋もれている文章は「伝わらないメッセージ」である。今回は具体的な「悪い例」を添削することによって、「伝わらないメッセージ」を「伝わるメッセージ」に組み立てなおしてみよう。

1 逃げ道を用意せず目標を実現する表現

1.1 相手が絶対に動かない指示の例

想定している場面：あなたは小学校 1 年生を受け持つ教員である。通学路となっている道路で、あなたのクラスの児童が広がって歩くため、自動車事故の危険がある。そのことに関して、あなたの勤める学校には近所から苦情の電話がかかってくる。そこで朝のホームルームであなたは交通安全の指導をすることにした。

ダメな例：通学路では、なるべく広がって歩かないようにしましょう。

「なるべく～するようにしましょう」というのはダメな指示の典型的な例である。「なるべく」は「絶対に」とは違うのである。児童は次の日も広がって歩くだろう。

改訂案：一列になって、道路の右側を歩きなさい。

相手にスキを与えてはいけないのである。「一列になって」と言われれば、2 人以上が横に並ぶことはない。道路を通る自動車が危ないのだから、道路の真ん中を歩かせてはいけない。「右側を歩きなさい」と具体的な指示を出すべきである。「右なのか左なのか、真ん中でも OK なのか」といった、判断に迷う指示を出してはいけないのだ。

[グループワーク] 次の例文を「明確な指示」に書き換えてみよう。

想定している場面：あなたは1限の科目を担当する教員である。遅れてやってくる学生が目立つので、全員に注意することにした。

ダメな例：なるべく早く起きるようにして、1限の講義に遅刻しないで出席するようにしましょう。

このような弱腰の「呼び掛け」をすると、「遅刻しないようにしたんだけど遅刻しちゃいました。」という言い訳を許すことになる。

改定案：遅刻禁止。

ズバリ言い切るのである。あなたは学生一同に遅刻してほしくないのである。だったら一言で言い切るべきなのである。人間は自分勝手な生き物なのである。自分に都合のよい解釈をするのである。だから、指示を与えるとき、言い訳するスキを与えてはいけないのである。以下に、よくあるダメな指示の例と、正しい指示の仕方を挙げる。

ダメな指示	あなたの解釈	相手の解釈	正しい指示
なるべく早く宿題を提出するのがよろしいかと思えます。	今週中に全員が提出するだろう。	具体的な期限が決められていないから、ヒマなときにやればいいんだよね。	今週金曜17時〆切。
なるべくクーラーの設定温度は28℃くらいにしましょう。	みんなが協力して28℃以上にしてくれるだろう。	「なるべく」だからこの部屋は26℃でもいいんだよね。	クーラーの設定温度は28℃以上とする。
できれば教科書の章末問題を自分でやってみるのがよいかもしれません。	自分で問題を解いて自主的に勉強するだろう。	できないからいいんだよね。	教科書の章末問題を自分で解き、答え合わせも自分でやりなさい。

1.2 言い切る習慣が自分自身を成長させる

誰かにものごとを指示する場合に限らず、自分自身に対しても言い切ることを習慣にしよう。自ら無遅刻宣言をするのであれば、「これからはなるべく遅刻しないで学校に来ようと思います」などと言ってはいけない。「今後、遅刻しません」と言い切るのである。人間、言い切ってしまう、自ら逃げ道を断ってしまうと、行動に移すものである。言い切る勇気があれば、習慣は変えられるのである。具体的に言い切る人間になることは、目標を達成

するために有効な手段である。次によくある「簡単なことなのに達成困難な目標」の例と、正しい考え方を挙げる。

目標	よくあるダメな考え方	正しい考え方の例
朝の講義に遅刻しない	なるべく早く起きるようにする。	就寝 23 時，起床 7 時。
今より 3 kg やせる	なるべく間食しないようにして，飲み物には砂糖をたくさん入れないようにする。	間食しない。砂糖は加えない。
試験で合格点をとる	なるべく早いうちから勉強を始めて，一夜漬けはしないようにする。	試験日の 1 週間前から勉強開始。

2 相手を動かし自分にとって有利な状況をつくるお願いの文章

[グループワーク] 次の例文を「自分が助けてもらえる可能性の高いお願い」に書き換えてみよう。

想定している場面：あなたは必修〇〇学の前期試験で不合格点をとってしまった。ピンチである。しかし，救済処置としての再試験をやってもらえれば，後期も頑張って通年で合格点にたどり着けるかもしれない。そこで〇〇学担当教員に「誠意のこもった」メールを送り，チャンスを与えてもらえるようお願いすることにした。

ダメな例：〇〇学不合格でした。再試はいつですか？ かんたんにしてください。留年すると親に怒られます。たのみます。

ダメなお願いの典型的な例である。 まず，再試をやってくれるかどうかが決まっていないのに，「再試はいつですか？」と来た。不合格者があなた一人だけだったら再試などやってくれないだろう。「やってもらってあたりまえ」という態度はアウトである。

「かんたんにしてください」も勝手な要求である。自分の不勉強で不合格になったことを忘れているダメな要求である。「親に怒られます」というのも，教員の知ったことではない。だいたい，怒られるのは不勉強な学生であって，教員ではない。「怒られてしまえ！」となるだろう。

ピンチのときにはケチらずに誠意を積み重ねるものである。 試験勉強にまじめに取り組んだにもかかわらず，不運にも合格点に達しなかったことを述べ，再度チャンスを与えてもらいたい，というお願いをするのである。たとえば次のような感じ。

改定案：〇〇学の試験で不合格になってしまいました。後期からがんばりますので、今回の試験で不正解だった箇所をお知らせ頂けると助かります。再試験を行っていただけるのでしたら、日程をお知らせいただけないでしょうか。留年しないよう最善を尽くします。よろしくお願いいたします。

あなたはピンチなのである。グレートな態度を取ったらアウトなのである。ここでは「後期からがんばります」とか「最善を尽くします」というように、これから努力することをアピールするのだ。「不正解だった箇所をお知らせ頂けると助かります」というのも、勉強にまじめにとりくんだことをアピールする一文である。

「再試験を行っていただけるのでしたら」と来れば、「しょうがないな、再試験をやってみるか」となるかもしれない。「再試験なんかやらないよ」とは言いだしにくい状況である。

ピンチでは「**ダメでもともと**」という精神が重要である。ダメなものをお願いしてもそれ以上悪くなることはないのである。勉強に限らず、何事もそうである¹。

3 頭の中を整理し自己PRもできる、リアクションペーパーに記載する文章

3.1 良い例と悪い例

科目によっては、リアクションペーパー記載内容を成績評価に加算してもらえる場合がある。自分自身はその時間から何を学んだのか、その内容を理解しているのか、をアピールすることは、頭の中の整理という点からも、自分自身の学習態度をアピールする点からも有効である。ここでも、具体的な記載が重要である。例えばある者は次のようにコメントすることだろう。

良い例：ウランの原子核が自然に崩壊して行く性質をもつと知り、驚きました。崩壊速度をあらわす方程式の解き方が理解できなかったのので、微分方程式の解法を確認します。

その日の講義で扱った内容が簡潔に述べられている(ウランの原子核が自然に崩壊して行く性質をもつこと)。そして、どこが理解できなかったのかが具体的に記されている(方程式の解き方が理解できなかった)。さらに、その点に関して自分自身がどのような行動に移すのかが書かれている(微分方程式の解法を確認します)。

しかし、同じ講義を受けた別の者は次のようにコメントするかもしれない。

意味不明な例：むずかしい。

¹ もちろん、ダメなものはダメだった、となる場合もあるが。

難しかったのはウランの崩壊なのか、方程式の解法なのか、それとも両方なのか。教員には伝わらない。もちろん、成績評価においてプラスになることもないだろう²。

次のようなコメントもあるだろう。

意味不明な例：解きかたがわかりません。

何の解き方だろうか？ わからないからどうなのだろうか？ 印象に残ることのないコメントである。

もう一步な例：できれば計算できるようになりたいと思いました。

何も感じないよりはマシである。しかし、もう一步である。このように書く者の大半は、次の週になっても計算できるようにはなっていない。「できるようになりたい」のなら、「何をすべきなのか」を書くべきである。別にそのとおりにしなかったからといって罰せられるわけではないのだから。「～と思いました」は「思った」だけである。

3.2 書くことは責任を持つこと・自分を成長させてくれること

何かを書くと、「書いた以上は実行しなければならない」という気持ちになるのが人間である。もちろん、書いたことを忘れてしまうことはあるかもしれないが、少なくとも「書いてしまうと約束を守らなければいけないし、いろいろと想定外のできごとがあるかもしれないから、『できたらやるようにしたいと思いました』くらいにしておこうかな」などと言い訳を先に考えているようでは、絶対に進歩しないのである。成長するためには勇気が必要である。「書く」ことから始まる勇気もあるのだ。

4 ピンチをチャンスに変えろ

「課題の〆切を忘れていた！」ということは珍しくない。担当教員にメールを送るなり、メモを書いてドアの下から差し込んでおくなりして、なんとかお許しを得なければ進級が危うい、というピンチな場面を考えてみよう。あなたはどのような文章を書くだろうか。

ダメな例：6月に入ってから身体がだるくて(1)他の課題(2)もあり、昨日の〇〇学の時間も出なかったので(3)、課題の〆切が昨日だということに気づきませんでした(4)。次の授業で出すので(5)単位を落とさないでください(6)。

(1) あなたは本当に6月になってから体調不良なのかもしれない。しかし、文頭からこの調子では、言い訳の文章だと受け止められて、印象が悪い。理由は後で述べれば良い。そうしないと見苦しい言い訳だと受け取られる。だいたい人間は自分のことしか考えていないのである。あなたが「だるくて～」と言ってきたところで、それはあなたの

² マイナスになることもないだろうが。

問題なのである。

- (2) 他の課題もあり、というところが地雷である。「他の科目の課題は提出しているのに、〇〇学の課題は忘れていたのか!」と思われてアウトである。他の課題があったことは今回のお願いには無関係である。余計なことは書かない。
- (3) 「サボったな!」という印象を与える書き方である。
- (4) たとえ本当のことだったとしても、 $\cancel{}$ 切を忘れていたなどと書いてはいけない。「 $\cancel{}$ 切は守るつもりだったが³、どうしても提出することが物理的に無理であった」というストーリーにするのである。
- (5) 「おいおい、次の授業でとか言ってるけど、勝手に $\cancel{}$ 切を一週間先に設定するなよ。勝手なやつだな」と思われる。自分から条件を変更してはいけない。
- (6) 「そんなのそっちの都合だろ。知らん」となる。

良い例：昨日 $\cancel{}$ 切の〇〇学の課題を提出することができませんでした。申し訳ありません(a)。次回の講義での提出を認めて頂ければ助かります(b)。それ以前に $\cancel{}$ 切日を指定して頂ければ、必ず期限を守って提出します(c)。6月に入ってから体調が優れず(d)、昨日の化学も出席することができませんでした。〇〇学は苦手ですが頑張って勉強しています(e)。 $\cancel{}$ 切を待って頂ければ、完成度を高めて(f)提出させていただきます。よろしくお願ひします。

- (a) 先に謝るのである。そうすれば「しょうがないな、まったく」となる。
- (b) こう言われて「いや、ダメだね」とは言いにくい。
- (c) こう言われると、「じゃ、一週間先にしてやるか」となるだろう。
- (d) 事情の説明はこのあたりから始める。そうすると言い訳っぽさがなくなる。文頭で言い訳してはいけない。
- (e) こういうのを「オトナのウソ」という。こう言われると「ホントかよ」とは言えないものである。
- (f) 待ってもらおう代わりに何か $+\alpha$ がある、という状況を提案する。こう書かれると教員としては待たざるを得ない。しかも、完成度が高まったかどうかなど確認しようがないのに、努力しているかのような印象を受けるものである。

上手な文章を書けるか書けないかが人生の分かれ道になる場合もある。ピンチのときはピンチ脱出だけを考えるのではなくて、**ピンチをチャンスに変えることを考えよう**。なお、この手が使えるのは一人の相手に対して**一生で1回だけ**と考えておこう。

□

³ そんなつもりはなかったかもしれないが。