

「みる力」を鍛える①

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

今回は、コミュニケーションにおいて必要となる「みる力」として、「観察力」と「洞察力」を高めていくための方法についてご紹介します。

<例>

- ① いつも笑顔で明るい職員のAさんが、同僚のBさんと玄関脇で立ち話をしているのを見かけました。
- ② 間もなくAさんは事務所に戻ってきたのですが、顔色がとても悪く、普段では見られないような暗い表情をしています。
- ③ 体調が悪いのか、それともBさんと何かトラブルでもあったのでしょうか。

「観察力」とは、視界から入ってくる人の様子や物事の状況など、主に表面的な情報をみる力です。一方、表面的にみえているものから、隠れた情報や思いを推測する力のことを「洞察力」といいます。先ほどの例では、①、②の部分が観察力、③の部分が洞察力ということになります。この例でもわかるとおり、観察力は観察力がなければその力を発揮することはできませんから、どちらの「みる力」も鍛えていく必要があります。

二つの「みる力」を鍛えていくことにより、相手の置かれている状況を理解できるとともに、相手の潜在的な思いや趣味趣向、その時々機嫌を窺い知ることができるようになるので、無用な衝突を避け、良好なコミュニケーションを図ることができるようになります。

観察力は、相手の身体的特徴や言語、非言語、服装や持ち物などから情報を読み取ることができます(表)。しかし、観察力は表面的なものが中心ですし、相手とのやりとりのほんの一場面だけを切り取って考えるので、必ずしもすべてがこうした事柄に当てはまるというわけではありません。そんな時に、相手の状況をみて、自分がどんな風にしたのかという洞察力が求められてくるのです。

「木をみるのが観察力ならば、森をみるのが洞察力」と考えると、大きな森をみる洞察力の視線は広く、かつさまざまな角度からみることができなければなりません。「自分だったらどうしているだろう」、「どうしてこのようなことが起こったのか」など、人の内面や物事の背景にあるものを想像する習慣を身につけていくことが大切です。

観察力を鍛えるポイントをまとめました。日々の生活や業務のなかで意識してみたいかがでしょうか。

●変化に敏感になる

家族や同僚、友人など身近な人、日々暮らしている街や職場などの環

境を意識的に観察して、ちょっとした変化を感じるよう努めましょう。続けることでみる力が磨かれ、見た目だけでなく内面的な部分(思いや背景にある事象)について、関心が持てるようになります。

●行動や考え方に変化を加える

日常生活パターンを変えてみることで、人や物事を見る視点が変わるとともに新しい考え方が生まれることがあります。同時に、努めて前向きに捉える習慣をつけることで考える能力が鍛えられ、物事の本質を的確に捉えていくことができるようになります。

●さまざまな「みかた」を知る

観察力を低下させる一番の要因は「慣れ」です。とくに自分がすでに経験していることや知っていることなどについては、先入観があるが故に一方的な考えに留まってしまうたり、深掘りして考えることをやめてしまったりする傾向にあります。そうしたことを避ける意味でも、自分以外の人たちが、どのような視点で物事をみているのかを知る機会を積極的に持つようにしましょう。

(表) 観察力を鍛えるポイント

身体的特徴	▶ 顔の表情(暗い/明るい)、姿勢(うなだれている/胸を張っている)など
言語	▶ 声(暗い/明るい)(トーンが低い/高い)、言葉遣い(ネガティブな言葉が多い/ポジティブな言葉が多い)、呼吸(浅い/深い)など
非言語	▶ 視線(下を向いている/前を向いている)、態度(だらだらしている/テキパキしている)、しぐさ(落ち着きがない/ゆったりしている)など
服装や持ち物	▶ 服装(だらしない/きちんとしている)、持ち物(忘れ物が多い)など