

医薬品情報伝達スキルアップに向けて
～相手に“伝わる”ためのコミュニケーションスキルを磨く～

一般社団法人 日本即興コメディ協会 代表理事 矢島ノブ雄

◎ “伝わる”ということはどういうことか？

第1フェーズ：知識を“知識”として理解する

第2フェーズ：知識を“方便”として解釈する

※方便：ある知識や真実を伝えるために、便宜上分かりやすい表現や比喩を用いること。

第3フェーズ：腑に落ちる（腹落ちする）

第4フェーズ：知識を応用して実践する（行動変容を促す）

第1フェーズの例（知識理解）

心理学者アルバート・メラビアンは、人間のコミュニケーションにおける「感情」の伝達は、「言語」、「聴覚」、「視覚」の3つの要素から成り立つとしている。研究の結果、その割合は、単語の意味（言語）が7%、声のトーン（聴覚）が38%、表情や身体言語（視覚）が55%であることが分かった。これを「メラビアンの法則」という。

第2フェーズの例（方便解釈）

（第1フェーズを受けて）つまり、人間は相手と会った時に、その人が何を話しているか（言語）よりも、どんな話し方をしているか（聴覚）、どんな表情や格好をしているか（視覚）を重要視しているということになる。そして、聴覚と視覚の割合を足すと93%となり、「人は見た目（第一印象）が9割」ということになる。

第3フェーズの例（腹落ち）

過去の自分の経験と照らし合わせてみると、確かに本当のことを言っている、見た目が怪しそう（胡散臭そう）な人は信じられなかったと思う。相手を説得させるためには、自分が話すときの声色や表情、動き、格好などを意識してみようと思った。

第4フェーズの例（行動変容）

人前で話すときは姿勢よく、笑顔で話す。2者間でコミュニケーションを取る時よりもハキハキと話す。目を大きく開けて話せるよう、直前に眉間のマッサージをする。口角を上げることを意識する。最初は低めの声で落ち着いて話す。全体の様子を見ながらテンションを上げ、声色を明るくする。顔の表情が分かるようにおでこを見せるような髪型にする。身振り手振りはほどほどにする。目線も泳がないようにする。 など

◎交通規則やルーチンワークは、情報伝達が“100%”でなければ意味がない。

→事故が起きてしまうから。

◎それ以外は「自分が伝えた情報」と「相手に伝わった（解釈された）情報」の共有度が30%あればよい（相手が全部を理解しなくてもよい）。

◎伝えたい知識のうち、どれぐらいの情報を、どのような方便で解釈で腹落ちさせ、行動変容を起こさせるかが重要になる。

◎相手に“伝わる”プレゼンの3か条

①分かりやすい例を出して話す。

くすりは人間が持っている自然治癒力がうまく働かない時に、病気やけがの回復を補助したり、原因を取り除いたりするために使います。なので、風邪を引かないために、その予防として風邪薬を飲んでも、あまり意味がありません。自然治癒力を高めるのが一番です。補助輪のついた自転車にずっと乗っていても、自転車が上手く乗れたことにはならないですからね。

②方便解釈されやすい「見出し」(キャッチコピー)を作る。

よく誤解されるのは、健康食品やサプリメントは「くすり」ではなく「食品」だということです。くすりは病気やケガを予防したり、治療する目的で使いますが、健康食品やサプリメントは、健康な人が、健康の維持や増進の目的で使うものです。病気の人が健康食品やサプリメントを摂っても意味がありません。あくまでも「食品」ですから、くすりのような効果は期待しないことです。健康食品は「病気から健康になるための食品」ではなく、「元々健康な人が摂る食品」なんだと覚えておきましょう。

③相手と関わる(クイズや質問を出して答えてもらう)

みなさんは、飲み薬に「食前」と書いてあったら、いつぐらいまでに飲んでますか? 「食前」というぐらいだから、「いただきます」の直前に飲んでますよ~、という方? (挙手させる) …あ、けっこういらっしゃいますね。5分ぐらい前に飲むという方? (挙手させる) …あーなるほど。20分ぐらい前に飲むよという方? (挙手させる) …一番少ないですね。実は「食前」というのは、食べる前といっても、30分前から20分前のことをいうんですね。ちなみに、食べる直前に飲む薬の場合は、「食直前」に飲んでください、と言われますので、こんど薬を飲むときは注意してみてくださいね。

◎その他、“伝わりやすくなる”コツ

①趣味、特技、その地域ならではの話題などを話し、参加者との共通点を見つける。

②つい使いすぎてしまう言葉のクセを直す。

→「要は…」「わかりやすく言うと…」「実は…」などは多用してしまいがち。

あまりにも多いとノイズ(情報伝達を阻害する要因)になるので注意。

③専門用語を使わずに、平易な言葉で説明できるようにする。

④最初に何を話すか明確にする(答えを後回しにしない)

→結論を後回しにしていいのはスピーチだけ。プレゼンや面接は結論を先に言う。

例:「これは私が高校1年生のときに起きた話なんですけど…」

「今日は3つのポイントにしぼってお話します」

⑤参加者に拍手、リアクションを促す

例:「最初ですからね、私がおじぎしましたら、拍手をいただいてもいいですか?」

「みなさんが興味ある話題なのかそうじゃない話題なのか、反応を見ながら考えたと思いますんで、ちょっとリアクションをする練習をしてみましょう」