

組織開発コンサルティング
能力開発インストラクター

平山 豊

3つの“きく力”

研修会場の片隅に置いてあるバッグの中から「ブー・ブー・ブー」と携帯電話らしい振動音が聞こえてくる。相手は、家族か、会社か、それともお客様からか。気になる音である。

このように携帯電話や携帯メールが普及し、いつでもどこでもコミュニケーションが図れる時代である。さぞかし職場のコミュニケーションも良くなっているかと推察されるが、ところが現実の職場では、コミュニケーションの問題がますます深刻化している。

企業研修で行うゲームがある。チーム5〜6名のメンバーが、互いに顔を合わさず、言葉も交わさず、メモでのみ情報のやり取りをして、目的を達成するまでの時間の速さを競うゲームである。直接、言葉を交わして、顔を見てやり取りすれば、せいぜい2〜3分で終わるゲームであるが、制約条件を設けると、何と30分以上の時間がかかるのである。これはフェイス・ツリー・フェイスの対話の重要性を認識してもらったためのゲームであるが、対話をすれば、職場でのコミュニケーションの問題は万事解決するといった簡単な話ではないよつである。

聞く力

対話は、互いに伝え手、聞き手となることによって成立するものであるが、最近、企業の管理者から、話の聞き方に問題がある若手社員が増えて、いることを指摘する声が多くなっている。

る。例えば、「話を聞いているのか、聞いているのか分からない」、「質問を投げかけても返事をしない」、「分からなくても質問しない」、その結果、「同じ間違いを何度も繰り返す」等である。かつて私も、先輩から「人の話はよく聞け!」と叱られたことがある。その時、なぜ聞いているのに叱られるのだろうかと思ったものである。しかし、後々考えると、聞く時の態度や姿勢に問題があったように思われる。

聞き上手な人は、身を乗り出し、相手の目をしっかりと見て、「そうですね」、「なるほど」、「確かに」と相槌を打ちながら、要所要所、確認のための質問を投げかけている。話す相手も快く答えてくれている。実に巧みである。是非、見習いたいものである。

聞き方の問題は、若手社員だけではない。部下が報告や相談に来た時、上司自身が、相手の顔を見ず、忙しそうに書類に目を通しながら聞いたり、「フン、フン」と曖昧な返事をしていることがあるとすれば、自らが問題ある若手社員を作っていたことになりはしないだろうか。普段、自分自身、どのような聞き方をしているのか振り返る必要があるよつだ。

聴く力

若手社員に聞く力が必要なら、管理社員には、ますます聴く力が求められるよつになるだろう。聴く力とは、相手の心の声を聴く力である。前々回

に、新入社員研修では、とても元気で積極的に参加していた人が、辞めてしまった話をしたが、上司がその人の悩みを知ったのは、辞表を持ってきた時だそうである。「なぜ、もっと早く相談しなかったんだ!」と怒りが口から出かかったが、部下の態度や行動の変化のシグナルに気づいていなかった自分を恥じて、謝ったそうである。聴くためには、まず、日頃から部下のちょっとした態度や行動を観察することである。そして、部下の心の声を聴くことである。言葉の裏に隠された心の声を聴き取る能力が求められる。一見、元気で順調に仕事をしているように見える部下にも気を配っていたいただきたい。悩みを持ちながら、不安の中で仕事をしている人がいるかもしれないからである。

伝え上手だけでなく、聴き上手な管理者を目指してほしいよつである。

訊く力

価値観が多様化している現代、消費者のニーズを掴むのが難しい時代である。しかし、企業においては、消費者の心の中にあるモノやサービスに対する潜在欲求、しかも消費者すら気づいていない欲求を明確に表現する力が求められている。それを「訊く力」と呼ぶなら、そこには、聞く力と聴く力に加え、プロとしての技能と顧客から信頼される人間力が求められると思うが、いかがだろうか。