

1

コミュニケーションの大切さ

●組織とコミュニケーションは表裏一体

年齢も、性別も、出身地も違うたくさんの人々が集まって、1つの組織として力をあわせて仕事をするのが、会社や工場といった経営組織です。そのためには、人々の心をひとつに結びつけて、チームワークよく仕事をしていく必要があります、コミュニケーションの役割がきわめて重要になってきます。

コミュニケーションの役割とは、人体で言えば“神経系統”にあたると言ってもよいでしょう。経営者など組織のトップの意思や組織の情報を、コミュニケーションを通して、必要なところへ隅々まで伝達していくことによって、組織の活動を活性化させることができるからです。逆に言えば、そのコミュニケーションの流れがどこかで滞って麻痺すれば、活動に対していろいろな障害を引き起こしかねないと言えます。

その意味では、組織とコミュニケーションは表裏一体の関係にあり、それぞれの会社においては、株主向けの株主総会をはじめ、役員会、朝礼、ミーティング、社内報、研修会、労使懇談会等々のさまざまな機会をもうけて、コミュニケーションがスムーズにいくよう、多くの時間とコストをかけています。しかし、いくら会社が機会をつくっても、情報が組織の細部へ確実に伝わらなくては何にもならないわけで、とりわけ、上司・先輩と後輩との中間に位置するあなたの役割は、非常に重要だと言えるでしょう。

中堅社員になった以上は、新人時代と違って、より高いコミュニケーション能力が求められており、たとえば、次の点のレベルアップに取り組む必要があります。

- ・ミーティング……最低1回は発言する。
- ・朝礼……仕事のこと、日頃思っていることなどを簡潔に話す。
- ・電話……外部との会話は、会社を代表していることを意識する。不

用意な発言が大きな問題になることもある。

- ・報告・連絡・相談(ほう・れん・そう)……これが確実にできるとできないとでは、能力に大きな差がつく。
- ・小集団活動……リーダーとしてのコミュニケーション能力を高める。
- ・後輩へのマン・ツー・マン・コーチ……うまく指導するには、こちらの意図をしっかりと伝える能力が求められる。

いずれも、日常的な仕事と密接な関係にあるものばかりなので、しっかりとコミュニケーション能力を磨いてください。

●「伝達の病理」と言われるもの

人間のコミュニケーションは、主として話し言葉と文字によって行なわれますが、ほかにも色・音・しぐさ・記号なども用いられます。しかし、人間の用いる言葉には、数にかぎりがあるうえに、民族により、国や地方により、時代によりさまざまに変化し、多様化しているので、話している内容がなかなか伝わりにくいという側面があります。

また人間の耳や眼は、テープレコーダーや写真のようにすべてを記録・キャッチするのではなく、主観と能力によりトリミング、すなわち適当に取捨選択して受け止める傾向があります。ですから、こちらの意図が100%完全に伝わることはまずなく、ベストな状態で70%伝われば上々とされています。

しかも、それは1対1の場合であって、1人→2人→3人→4人と何人もの人間を経由して伝えられると、そのつど30%ずつ誤って受け取られたり、聞き流される可能性があります。つまり、100→70→50→35というように、情報(話)の中身がどんどん欠落していくこととなります。欠落するだけならまだよいのですが、余分なものをつけ加えられたり、間違った情報が混入したりすることも多々あります。このことを、「伝達の病理」と言います。

組織の中でコミュニケーションを行なうかぎり、この「伝達の病理」が不可避であることを十分に認識しておかねばなりません。そこで、こうした病理を克服するためには、次のような工夫が必要になります。

- ①はっきりとした発音や標準的なイントネーションで話す。

- ②大切なこと、ぜひ伝えたいことは、何度も繰り返し念を押す。
 場合によっては、相手に復唱させて確認する。また、自分が聞く立場のときも、取り違えないように復唱をして確認する。
- ③間違いやすいこと、重要なことは、口頭だけでなく、紙に書いて渡すなど、ダブルで伝達する。
- ④「だいたい」「適当に」「いつか」といったあいまいな表現や、抽象的で誤解されやすい言葉は用いない。
- ⑤数字や具体例をあげて、事実のできるかぎり近づけて話す。
- ⑥メモや文書は、一定期間保存しておく。
- ⑦相手の言葉を正しく聞き取る訓練をする。

●数字は“科学の言葉”

コミュニケーションに用いる言葉の数は、たくさんあるようだがざりがあり、複雑な内容を伝えるときには、物足りない思いがするものです。まして、ボキャブラリー(語彙)が少なければ、なおのこと、伝えたいことがうまく伝わりません。言葉巧みに話す必要はないにしても、日頃から新聞や雑誌、書籍など活字に目を通して、ボキャブラリーを増やすように心がけたいものです。

また、言葉は、抽象化するほど現実から遊離し、具体化するほど現実には近づくという性質があります。観念的で抽象的な表現を多用したり、横文字やカタカナ用語を並べると、いかにも知的に見えるかもしれませんが、抽象語や横文字ばかりを並べたところで、人の心をつかむことは不可能です。相手が理解できてこそ、コミュニケーションが成り立つわけで、空疎な言葉の羅列は単なる自己満足にすぎません。

ものごとを正確に伝える場合は、「適当に」「大至急」といったあいまいで不正確な言葉を用いずに、「〇〇を120個」「午後4時までで大急ぎで」のように、数字を使って表現すると間違いが少なくなります。

数字は、絵画や音楽とともにそのまま世界中に通じるので「万国語」と言われ、正確に表現できるので「科学の言葉」とも言われています。ですから、数字を正しく使うと「科学的」になるのです。

科学的に、そして正確に情報伝達をするには、数字を活用するにかぎ



ります。数字を用いれば、どんなに大きな数も小さな数も表現できます。具体的な数字を示してこそ、お互いの意思が通じ合うことになります。

●言わないことは伝わらない

職場生活に慣れてくると、「これぐらいは、言わなくともわかるだろう」となりがちです。しかし、「言わないことは伝わらない」「書かないことは読んでもらえない」と言われるように、情報は発信しなければ絶対に相手に伝わりません。面倒がらずに必要なことはこまめに話し、発言し、メモを書き、手紙を書く習慣をつけたいものです。

よく見て、よく歩き回り、よく話し、よくメモに取ることを、俗に「目マメ、足マメ、口マメ、手マメ」などと言います。これに、よく聞く「耳マメ」をつけ加えて、「5マメ」などと言ったりします。

中堅社員ともなれば、5マメを励行したいものです。

Study Point

- ・中堅社員は、コミュニケーションを活性化させる役割を担っている。
- ・「伝達の病理」を認識し、それを補うために、いろいろな工夫をすることが重要である。
- ・言わなければ伝わらない。率先して「5マメ」を励行しよう。