

どれが正しいか？

組織の活性化のための研修プログラムには、対人間コミュニケーションについて自分の考え方を確かめ、それをグループで話し合う時間があります。

対人間コミュニケーションについての4択形式の設問が用意され、それに対してまず自分で答えを決定します。そしてその個人決定をグループに持ち寄り、討議してグループとしての答えを決定していくというものです。

討議はたいいてい、真剣で熱のこもったものとなります。

その設問の中の一問を紹介しますので、研修に参加したつもりになって、取り組んでみて下さい。研修では設問に回答した後でグループ討議しますから「なぜ自分はその答えを選んだのか」を、他のメンバーに説明する必要があります。そのつもりで、考えてみて下さい。

問い 対人間コミュニケーションについての説明で、もっとも妥当なものはどれか、次のA～Dの中から一つを選んで下さい。

- A こちらの伝える言葉の意味や気持ちは、相手が受け取れるようにしか伝わらない
- B わかりやすい言葉で正確に伝えれば誤解は起こらない
- C タイミングよく伝えれば、相手は期待通りに動いてくれる
- D 他の部署の人に伝えるときには、なるべく文章にしたほうがよい

さあ、あなたはどれを選んだでしょうか？

この問題には、実は「これが正解」というものはありません。

この問題は「正解」を問うものというより、あなたがもっとも「妥当」と思うものを選ぶものです。

ですから4つの説明文のどれにも、それぞれ正しいところはあります。しかし、対人間コミュニケーションを研究・実践している人たちの間で、現段階ではこのあたりが妥当だろうと考えられている答えが、この中に一つだけあります。

それは「A」なのです。

コミュニケーションでは、伝わったかどうか確かめることが重要なのです。

したがって対人間関係では、受け取る側は、相手の言葉だけでなく、その背後にある真意、気持ち、感情までも汲み取ることが重要になるわけです。伝える側も、相手に自分の真意や気持ち、感情が伝わったかどうか確かめることが重要になります。

組織が生きるチームビルディング 北森義明著 東洋経済新報社 (67～72p)より

<経営のヒント>

コミュニケーションを良くするとは「話し合い」から「聴き合い」に！

相手に伝わったか確かめることが重要。

そのためには適切なフィードバックが大切になります。

タイミング、主語を明確にした言い方で「責任」の所在を明らかにすることが大事です。

つまりは、私には、あなたの何々は、何々と感じられるのですが・・・と素直に感じるままに。

必ず、「ちょっとお伝えしたいことがあるのですが、よろしいでしょうか？」と確かめることも重要です。