

**受け手の期待を知る！**

「上司の言動、些細な言葉じり、癖や習慣までが、計算され意図されたものと受け取られる」

階層ごとに、ものの見方があって当然である。さもなければ仕事は行われぬ。

だが、階層ごとにももの見方があまりに違うため、同じことを話していても気づかないことや、逆に反対のことを話していながら、同じことを話していると錯覚することがあまりに多い。

**コミュニケーションを成立させるのは受け手である。**

聞く者がいなければコミュニケーションは成立しない。

ドラッカーは「大工と話すときは、大工の言葉を使え」とソクラテスの言葉を引用する。

コミュニケーションは受け手の言葉を使わなければ成立しない。

受け手の経験にもとづいた言葉を使わなければならない。

**受け手が期待しているものを知ることはなく、コミュニケーションを行うことはできない。**

期待を知って初めてその期待を利用できる。あるいはまた、受け手の期待を破壊し、予期せぬことが起こりつつあることを認めさせるためのショックの必要性を知る」

耳を傾けることはコミュニケーションの前提である。

だが、耳を傾けるだけでは、効果的なコミュニケーションは実現しない」

耳を傾けることは、上の者が下の者の言うことを理解できて初めて有効となる。

ところがドラッカーは、下の者は当然のことながら、上の者であってもコミュニケーション能力を持ち合わせているとは限らないという

そこでドラッカーは、組織におけるコミュニケーションのあり方を教える。

それが、ドラッカー自身が開発した**自己目標管理 (MBO)**である。

部下の考えが上司の期待通りであることは稀である。

事実、自己目標管理の最大の副産物は、上司と部下とのものの見方の違いを明らかにすることにある。

同じ事実を違ったように見ていることを互いに知ることこそが、コミュニケーションの第1歩である。

「コミュニケーションは私からあなたへ伝達するものではない。

それは、われわれの中の一人から、われわれの中のもう一人へ伝達するものである。

組織においてコミュニケーションは手段ではない。

それは組織のあり方そのものである」

「マネジメント」ドラッカーより参照

**<経営のヒント>**

コミュニケーションは受け手次第である！

受け手は期待しているものがある。

又、発し手は自分勝手に、要求している。

ここにお互いのギャップが生じることになる。

だから、コミュニケーションとは「知覚」である。

それぞれが「知覚」していることに「差異」が生じていることに気がつくことが第1歩である。

この文章に一番最初に出会った時には・・・とってショックでした。

なるほど、コミュニケーションとは伝わっていないものだと気づかされました。