

創造のひろば

巻頭言 人材育成とチーム作りに必須の コミュニケーション力

能力開発トレーナー

株式会社ネクストステージ・プロデュース 代表取締役 三神 結衣 氏



仕事が円滑に進むのは、チーム内に良好なコミュニケーションがあればこそです。しかし、組織は、あらゆるバックグラウンドを持つ人たちが集まるモザイク的な集団のため、そこにはどうしてもギャップが生まれがちです。いつの時代も、組織内の人間関係に悩んでいる方の声は絶えません。しかし、それを「難しい」と言って避けていても、人は育ちませんし、強いチームを作ることもできません。そのギャップを乗り越え人間関係を築く能力が今、必要とされています。そのために必要な3つの観点とコミュニケーションギャップの対処法をお伝えします。

■コミュニケーションギャップを埋める3つの観点

1. チームの目的を共有する

上司と部下の間における対話は、お互いに抱えている文脈が異なっているため、非常に難しくなっています。よくあるのは、上司は部下に対して与えた指示が伝わっていないと感じる一方、部下は上司が自分の話に耳を傾けてくれず嘆いているというケースです。このような状況は意識的に改善しなくてはなりません。そのためには、「目的を共有する」ことが大切です。同じ目的に向かう事で、両者に共通の文脈が発生し、目的を達成するための建設的な対話が行われます。これがないと、否定や対立が生まれやすくなります。

2. アンコンシャスバイアスによる障害を知る

アンコンシャスバイアスとは、人が無意識に持っている偏見のことです。無意識のため、本人にも自覚がありません。例えば、「女性は転勤を嫌がるだろう」とか、「昇格は嬉しいものだ」といった思い込みのようなものです。実は、その偏見や思い込みが、相手の話を聴く妨げとなっていることがあります。一人一人、聴いてみないと分からないのに、決めつけたり押し付けたりしてしまうのです。自分の世界で話を聴いている限り、相手は自分を受け入れてくれているとは感じません。自分の中にある、アンコンシャスバイアスを自覚し、「分からせようとするより、分かろうとする」ことが大切です。

3. 対立を悪とせずコミュニケーション力に

職場のコミュニケーションにおいて「対立（コンフリクト）」はどうしても起きます。そして、コンフリクトを回避していると、組織内に火種がくすぶったままの不健全な状態が続くことになり、やがて「感情の対立」が起きやすくなります。

しかし、組織の変革のためにはコンフリクトも必要です。そこで、ポジティブな形で、コンフリクトを乗り越えることで、組織が強固になるという認識を共有することが必要です。

■コミュニケーションギャップの対処法

1. 一致点と相違点の把握

双方の意見を全て出し合い、一致点と対立の原因となっている相違点を洗い出します。

2. コンフリクトの原因を明確化

相違点から論点を整理、明確化し、原因を突き止めます。

3. どうすればWin-Winの解決ができるかを考える
共通の目的を再確認した上で、「立場や言い分にこだわりすぎていないか」「お互い歩み寄れる方法はないか」「どうすれば創造的な解決策を見出せるか」など双方が解決策のアイデアを出します。そこでお互いが合意した点を実行に移します。

4. 「誰が」ではなく「何が」正しいかを考える

フラットな立場で率直な意見交換ができる雰囲気を作り、「どちらが正しいか」ではなく「何が正しいのか」という視点で互いの意見を尊重しながら解決策を模索します。

「上司と部下」、「会社とお客様」など、適切なコミュニケーションを取らなければならない関係は、数多く存在しています。利害や価値観の違いで対立することもあります。そのギャップを適切に処理していくプロセスこそが職場におけるコミュニケーションの第一歩と言えるのではないのでしょうか。