



第7839号

2023年6月30日(金)

多様性前提のコミュニケーション能力

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆採用選考で重視

2024年新卒を対象とした企業の採用選考が6月1日に解禁となった。この時点で既に内定を出している企業も多いと聞くと、毎年、選考に当たって重視する能力として必ず上位に挙げられているのが「コミュニケーション能力」だ。

先日、ある企業で「コミュニケーション能力に問題がある」という一人の社員の研修を行った。「ミスが多く、お客様対応も一方的で、臨機応変さもない。周囲と連携もできていない」など厳しい指摘があった。だが、研修を通して問題を解きほぐしていくと、ツールの不具合による連絡ミスがあったり、そもそも仕事の目的が共有されておらず、個人の判断で行った結果、周囲とあつれきを生んでいたことなど、むしろ、組織のコミュニケーションの問題が浮かび上がった。研修設定の前に、もっと組織内で歩み寄って話すことはできなかったのだろうか。

◆情報・意味・感情の発信と受信

コミュニケーションは、「情報・意味・感情」の発信・受信を双方向で行うプロセスである。ここでの情報は「客観的な事実、言葉そのものが指す意味」であり、2番目の意味は「その言葉の真意、本来の目的、意図するところ」、感情は「それを発信する側の心情で、受信する相手に共感してほしい思い」と筆者は定義付けている。

例えば、「これ、すぐにコピーして会議室へ持ってきて、20部」と言われた場合、情報とは、すなわち「至急コピー20部会議室へ」。その意味は「5分後に始まる重役会議に必要なデータ。かなり重要度が高い」。感情は「いつも確実に丁寧に手早く仕事をしてくれるあなたにしてほしい」。

と、本来は「情報・意味・感情」の3点セットで発信してくれると、受信する側も即、仕事の重要度を理解し、信頼に応えようと動けるのだが、仕事でのやり取りは、ほぼ必要最低限の「情報」伝達だけで終わってしまいがちだ。そこに「今どきの若い者は使えない」「上司はちゃんと指示してくれない」というコミュニケーション・ギャップが生まれる。

◆ささいなことから信頼は生まれる

企業の求める「コミュニケーション能力」は、「仕事に必要なコミュニケーションを円滑に行える力」が第一であるはずだ。企業風土を理解し、その場の「空気を読む力」「察する力」も、これまでは少なからず仕事の評価に影響してきたと思うが、今は企業も生き残りを懸けて多様な人材、多様な価値観に目を向けている時代。

そこでは、自分とは異なる文化、価値観を持つ人であっても、相手の意見を聞き、自分の意見との違いを違いとして認め、意見を交わしながら、より良い成果に向けて、互いに共感し、協力し合っていく関係性、信頼を築ける力が必要とされる。

相手も分かっている当然、伝わるはず、を前提にするのではなく、人はそれぞれ受け止め方に違いがある、を前提に「相手に分かってもらえるよう伝える」「相手の意見を受け止める」というコミュニケーションの基本に立ち返り、コロナ禍を経た若い世代とともにコミュニケーションの在り方を模索して欲しい。自分から働き掛けたり、少しフォローをしたり、感謝の言葉を伝えたり、そんなささいなことから信頼は生まれる。

(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003