

第59回 なぜコミュニケーションがうまくいかないのか？

「最近の若い人はコミュニケーション能力に欠ける」みたいなことは、いつの時代でも言われていたと思います。近年は特に、世代間ギャップがデジタル・ディバイドと結び付けられることが多いようです。

しかし実際は、コミュニケーションを阻害している大きな要因は、上の世代が人の話を聴けなくなっていることです(・_・;)。

本メルマガでもしつこく書いてきましたが、「話すこと」よりも、「聴くこと」の方がコミュニケーションの土台として大事です（それはオンラインでも同じです）。

ところが、「聴くこと」は、簡単ではありません。研修などで何回か「傾聴実習」を受けても、日常の忙しさに紛れればすぐ忘れてしまいます。

加えて、注意力や忍耐力が衰えてきたり、「〇〇長」「〇〇指導員」といった肩書がまとわりついたりすると、ますます聴けなくなります。

以前も書きましたが、例えば職場での部下や利用者さんとのやりとりを録音し、テープ起こしして仔細に分析してみれば、自分がいかに大事なことをスルーしているか、相手の気持ちに気づけていなかったか、わかると思います。

「聴くこと」を妨げる要素はいくつかあります。その中で、肩書がまとわりついてしまった人が特に注意した方がいいのが、「アドバイス指向」です。自分の知識、経験、立場から、あれこれしゃべりたくなってしまうのです。注意力を傾けてじっと聞いているより、立場などを利用して自分から話してしまう方がラクだからです。

しかし、しっかり事実を把握し気持ちを受け取った上でのアドバイスでなければ、あまり役に立ちません。それどころか、「〇〇指導員はちゃんと話を聞いてくれないで、一方で自分がしゃべるのは好き」という印象を与えてしまいます。

部下や利用者さんの話を聴くとき、「自分の中で、あれこれアドバイスしてしまいたくなる傾向が動き出さないか？」と常に自問するようになれば、しっかり聴くことができるようになり、ひいては組織のコミュニケーションもよくなってゆくでしょう(^o^)