

～「いい仕事ができる職場のコミュニケーション」



五十嵐 仁 (いがらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。1980年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、99年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

前々回8月号、前回11月号と当初予定を変更して、「オンラインの職場コミュニケーション」をテーマとして本稿を述べてきました。本シリーズ最終回は、シリーズのテーマ『いい職場をつくるコミュニケーション～情報共有と共感』を踏まえて、「いい仕事ができる職場のコミュニケーション」を考えていきます。

本シリーズを振り返り、第1回～第5回までのタイトルとキーワードを以下に挙げます。

第1回：「いい職場をつくるコミュニケーション、できていますか」『情報共有化と共感』。第2回：「情報共有は、話す・聞くにプラス質問の活用で深まる」『質問の活用』。第3回：「情報共有化を深めるための“3つのキク”」『聞く、訊く、聴く～3つの通じる』。第4回：「“聞く”前にすることは何でしょうか？」『見る（観る）こと』。第5回：「“話す”前にすることは何でしょうか？」『承認する』。

メインテーマである「情報共有と共感」に立ち戻ると基本は、第3回にお伝えした“情報共有化を深める「3つのキク」”です（下図）。この「3つのキク＝通じる」は、職場での情報共有化を深めるための核となる考え方です。

【情報共有化を深める「3つのキク」】

言葉が通じる (知っている)	事実情報の共有化 ●文書・メール・FAX・ マニュアル・伝達会議	聞く
意味が通じる (分かっている)	意味・目的の共有化 ●説明・確認・相談・背景 や位置づけ情報	訊く
思いが通じる (考え方が揃っている)	思い・考え方の共有化 ●共感・共通体験・実践・ ふり返し・気づき	聴く

皆さんの職場での情報の共有化はいかがでしょうか。文書を配布した、メールで伝えた、指示・説明をした、だから情報は伝わっているということで終わっていませんか。

これは、単に言葉が通じている（読んだ、聞いた）であって、本当の意味で共有化（お互いが同じ理解、認識を持っている状態）になっているとは言えません。

もう一歩進んだ情報の共有化は「意味・目的が通じている」という状態です。そのためには、一方的な伝達ではなく、双方が問いかけて（質問して）、的確かつ率直に答えること、その答えをよく聴き、さらに双方向の対話をする必要があります。ただ、読んだ・聞いただけでは、読んだ側・聞いた側の見方での解釈で終わり、伝えた側の意図や意味と異なっていることがよくあるのです。その読んだ・聞いたことをよく理解し、納得を得る、必要であれば合意を確認するのです。

その上で、もう一つの段階が「思いが通じる、考え方が揃っている」です。これは、意味・目的の理屈としての理解だけではなく、伝えてきたことを相手が考えた背景やどのような体験から来るものなのか、またなぜそのように思ったのか迄が腑に落ちるという感じ方です。そのことが実感を持って分かる、共感できるという状態です。

いい仕事ができる職場は、単に言葉が通じているだけではなく、仕事の課題や業務遂行の事柄はその意味・目的を理解・納得して取り組んでいる。そして、お互い同士が、職場の使命や目的を腑に落ちるまで分かり（共感し）合えている。そのような職場になるために、これまでお伝えした『質問する』『3つのキク』『見る（観る）』『承認する』を大いに活用していただく。了）