

第52回 また問います、あなたは人の話を聞けていますか？

「テレワークになって、社員同士のコミュニケーションがとりにくくなった(×_×)」という話をよく聞きます。

会食することが「コミュニケーション」なのであればその通りでしょうが、テレワークになる前から、きちんと仕事上のコミュニケーションができていたかと言えばかなりの疑問があります。テレワークであっても、ZOOMオンライン会議室などなどを使えば、必要なコミュニケーションは十分に可能です。

問題は、そもそも「相手の話が聞けていない」ことです。と書きますと、そんなことはない、自分は利用者の話を聞いている、部下の話を聞いている、と反論されるでしょう。

論より証拠、職場内の会話を録音しテープ起こしして、仔細に分析すればわかります。利用者さんや部下の気持ちを汲み取らず、大事な内容をスルーし、一方では自分の言いたいことをペラペラしゃべってはいませんか。

「利用者や部下から、特に大事なこと、気持ちがこもったことは何も言われていない」のでしたら、実は「言ってもわかってもらえない」「言っても組織は動かない」「余計なことを言えば不利益に扱われる」と思われている可能性があります。

では、聞くことができるようになるにはどうしたらいいのでしょうか。細かい「傾聴の技術」もありますが、まずは、姿勢として、

- ・相手がしゃべっているときは、聞き漏らさないように全神経を集中する。
 - ・相手の言わんとすることの趣旨、気持ちを受け止める（「受け入れる」ではありません）。
- です。

組織管理の基本は「互いに理解すること」、工賃向上の基本は「互いの知恵を遠慮なく出し合うこと」です。

互いに言うべきことを言って、互いに「受け止める」ことができれば、どちらも可能になるでしょう(・▽・)。