

夫婦や親子といった家庭内または職場 —— 様々な人間関係をかたち作るベースは「コミュニケーション」です。10回にわたり、私たちが普段気付かずにいる効果的なコミュニケーション方法について、学校や企業で多数の研修に携わってこられた松浦留美子さんにお話を伺っていきます。

※ 三角波：時化た海で方向の違う二つ以上の波が重なってできる三角形の波で、船の舵が取れなくなる危険な状態を言う

回答者

インストラクター 松浦 留美子さん

聖心女子大学哲学科卒業。Gordon Training Institute認定インストラクター。小、中、高、その他各種教育機関においての親向けの講演活動や教員研修、管理職研修、医療スタッフ研修などを行う。教師学講座 (Teacher Effectiveness Training)、親業訓練講座 (Parent Effectiveness Training) などの各種コミュニケーション講座を開講。

www.oyagyo.or.jp



質問者



センター・ピープル代表取締役 飯塚忠治

第9回 水は高さからは勢いよく流れるが、平たい場所では滞りやすい

飯塚 夕闇の迫るのが本当に早いこのごろですが、もう少しで日脚が伸びてきますから、もう春を待つ気分です。本日もどうぞよろしくをお願いします。

松浦 よろしくおしいたします。今回は〇課と□課の会議に自分も出席したいと思っている△課のAさんの事例をご紹介します。

社内で〇課と□課の合同会議が開かれました。Aさんは△課なのでその会議には呼ばれませんが、後日、その会議で△課に関連のある事案が話し合われていたことを知りました。Aさんは自分の課に直接関係のある会議には出席して意見を述べたいと思い、Bさんに声を掛けました。

A 「Bさん、先日の会議になぜ私を呼んでくれなかったのですか？」

B 「なぜと言われても……。そちらに直接関係がない事案でしたので」

A 「そうでしょうか。会議の後、うちの課に相談にいらしたわけですから、実際は関係があるわけで、本来なら△課にも声を掛けるべきではないでしょうか」

B 「もちろん、それはそうですが、話し合いが進むまでは関連性があるかどうか、分らなかったのです。そんなことを今更言われて

も困りますよ」

(気まずい沈黙)

A 「つまり、会議を設定した時点ではまだ△課に直接関係のある事案ではなかったということなのですね」

B 「そうなんです。それに今は△課にとって一番忙しい時期でしょう？ Aさんに出席していただいて、時間の無駄になった場合、ご迷惑ではないかと思ったんです」

A 「なるほど、こちらの忙しさを考慮してくださったんですね」

B 「そうなんです」

A 「私は合同会議には、出来るだけ参加したいと思っています。△課に関わりのあることについては会議の中で直接発言したいので」

B 「よく分かりました。そういうことでしたら、今後はぜひ合同会議に参加してください。今後も△課に関連する事案が出てくる可能性がありますから」

A 「分かりました。よろしくお願いします」

飯塚 話の途中でAさんとBさんの関係が少し険悪になりそうな場面がありましたが、良い方向に向かい安心しました。

松浦 はい。ご指摘の通り、Aさんは途中で話がこじれそうだと感じ、「コミュニケーション訓練」で学んだ方法に切り替えたのだそうです。Aさんは「いつものように私が一方的に主張したら、たとえ会議に出席できたとしてもBさんとの関係が悪化していたかもしれません。途中で聞くことに切り替えたことが効果的でした」と話しておられます。また、「なぜ会議に呼んでくれなかったのか」という言い方だと、相手は責められたと感じ、防衛的な反応を呼び起こしますが、「私は会議に出たい」という言い方はさほど相手の抵抗を生みません。

飯塚 最初の場面を思い返してみますと、片や会議から除外されたと感じたAさん、片や自分の行動の結果生じる影響まで考えずに会議を開いたBさんという2人の意識の相違が招いたこの状況は、日常よく体験することのように思いました。このようなときにはこうして欲しかったというAさんからのアプローチには、無視されたという感情が知らずに入り込んでいる可能性があり、言われたBさんは自分の落ち度を指摘されたのではというネガティブな感情をもってしまう可能性があり……。しかし今回の話は良い感じでまとまってほっとしました。社内のトップからの指示は伝わりやすいと思いますが、組織の横断的なコミュニケーションは、想像力を逞しくしながら努力することが必要だと感じました。

ご案内の事例は、セミナー、ワークショップで実際に語られた内容を本質から離れないように編集しております

Presented by

centre people
Recruitment Consultants

情報を発信し続けるセンターピープルは、人材紹介、派遣のエキスパートです。誠意をもって心をこめたサービスを企業様、ご登録者の皆様に提供することを常に目指しております。

Centre People Appointments Limited
135 Cannon Street, London EC4N 5BP
Tel: +44(0)20-7621-3581
www.centrepeople.com
centrepeople@centrepeople.com