

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。今回から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1回 たいていの場合、答えは見つけられることを待っている

松浦 まず職場での場面の一例からお話を始めたいと思います。自分がA課長の立場であったらどのように対応されるか、思い浮かべながら読んでみていただけますか。

A課長の部下のCさんが、現在進行中のプロジェクトについて、「このメンバーでは、仕事ができない」と訴えてきました。以下は予想されるA課長の対応例です。

例① 「難しいとは思いますが、そこをなんとかしてこそ、君も相手も成長するんじゃないか」(お説教)

例② 「Cさん、この程度で弱音を吐くようでは、この先やっていけないよ」(脅かす)

例③ 「君も大変だろうが、君ならできる。がんばれ」(励ます)

例④ 「それじゃあ誰か代わりがないか探してみようか」(解決策を提案する)

飯塚 お話いただいた事例に対して、私もとっさに言うような例を4つ挙げていただきましたが、これらとは全く異なる対応があるということですので興味深々です！

松浦 このような場面ではたいていの場合、上記の①~④のような対応になると思います。ところがA課長は、それらとは全く違った対応をしました。以下はA課長の実際の会話です。

Cさん 「A課長、例のプロジェクトですが、このメンバーではとても仕事できません」

A課長 「今のメンバーではうまく仕事が進まないと感じているんだね」(気持ちをくむ)

Cさん 「はい。新入社員のBさんが、注意しても適当に謝るだけで全く良くならないんです」

A課長 「なるほど、注意しても行動に変化が起きないから、ほんとに困っているんだね」(気持ちをくむ)

Cさん 「そうなんです！でも、自分の注意の仕方でも……ただ、『責任感を持って』とか、そういう漠然とした言い方をしていたので、分かりにくかったかなと思います」

A課長 「伝わりにくい言い方だったかもしれないと思うんだね」(まとめる)

Cさん 「はい、Bさんは入社したばかりですから、ほかの部署との関係など、まだ分かっていないことも多いと思うので、もう少し具体的に説明するべきだったかもしれません」

A課長 「そうか、これからは説明の仕方をより具体的にしていこうと思うんだね」(まとめる)

Cさん 「はい、このメンバーで、まだやれそうです。ありがとうございました」

飯塚 このA課長のアプローチを聞いてみると、なるほどと腑に落ちるような無理のない感じがします。ここには上下関係という構図がなく、問題を共有しているように見えますね。

松浦 おっしゃる通りです。管理職は、部下が困っていたら、素早く答えを出してやり、適切なアドバイスをするのが仕事と考えられがちですが、A課長はどちらの道もとらず、本人が問題の本質を見極め、答えを見つけられるような対応をしています。A課長は「自分が部下の問題解決能力を引き出す対応をするようになったことで、部下が意欲的になり、難しいことにもチャレンジするようになった」と効果を実感しておられます。

飯塚 こうしてお話を聞きますと、このアプローチには素晴らしいパワーがあるように感じます。次回はPTAの役員を引き受けた奥様の後悔されている状況解決のために第3の道を見つけていただきます。松浦さん、新鮮な話をありがとうございました。

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