

「 コミュニケーションの基本 」

コミュニケーションの前提は、「受け手が決める」ということだ。

しかしながら、ICTの発達によって、ネット上に手軽に自分のことや、自分の意見を発信しやすくなったいま、自分さえわかっているだけでよいという発信や発言のスタンスが蔓延していないだろうか。技術が発展し、手軽になった分、このままのコミュニケーションでよいのか懸念を抱いている。

本来、コミュニケーションとは、情報の受け手がどのように理解できるか、しているかを考えて発信するものである。日本はハイコンテキスト社会であった。阿吽^{あうん}の呼吸と共通の常識によって、言葉が足りなくても情報は受け手に届いた。しかし、ローコンテキスト社会に移行しはじめた近年、相手にきちんと届けるためには、相手の解釈を考えて言葉だけでなく、図解やイラストなどを多用することも考えたい。

営業の基本、プレゼンテーションの基本、説得の基本などの研修でも、相手に情報が届くことを考えるように教えている。

「相手の立場に立って説明する」
「相手の関心事に触れて提案する」

「納得を引き出すように」などだ。当然のこと、業務の指示もローコンテキスト、共通の土台が少ないことを意識して、指示の内容を、相手の理解度を考えて伝えなければならない。

さらにグローバル化する職場では、何げない発言によっては大きな誤解を生むようだ。企業のグローバル展開を支援する小平達也氏が書いた書籍（『外国人社員の証言 日本の会社40の弱点』文春新書）では、たとえば「最高」「あー そう？」という発言が、セクハラ、パワハラを引き起こすかもしれないと指摘している。サイコー:psycho（精神病）、アッソー:asshole（肛門、嫌な奴）と聞こえてしまうのだ。発言した人には何の意図もなく、むしろ応援のつもりが、受け手が不快に思い、不幸を引き起こすことがあるのだ。

今後、ますます多様な価値観や背景をもつ人とつながり、仕事をする機会も増えていくことだろう。そのために、「コミュニケーションは受け手が決める」という基本を忘れず、気持ちの良いコミュニケーションをとりたいものである。

（編集室）

日本能率協会は1942年に生産能率増進を図るという産業界の要請に基づき、創立されました。創立趣意に基づいて「ひろく全産業にわたる総合的能率増進を推進すること」を目的として活動しています。

能率とは、単に効率を高めることではなく、経営資源のもつ能力や性能、機能、特性をそれぞれ活かすことを追求するマネジメントを表します。

JMA マネジメント
2014年1月号 (Vol.2 No.1)

発行人 中村正己
編集人 清水保孝
発行所 一般社団法人 日本能率協会
『JMA マネジメント』編集室
〒105-8522
東京都港区芝公園3-1-22
TEL 03-3434-8620
E-mail edit@jma.or.jp
Web http://www.jma.or.jp
定 価 本体477円+税

本誌に掲載された寄稿やインタビューなどにおける発言は、必ずしも小会の見解を表明しているわけではありません。
©一般社団法人 日本能率協会
本誌の無断転載を禁じます。

本部(東京)	TEL 03-3434-8620
関西オフィス	TEL 06-4797-2050
中部オフィス	TEL 052-581-3271

グループ会社・団体
公益社団法人 日本プラントメンテナンス協会
..... TEL 03-5733-6900
公益社団法人 企業情報化協会
..... TEL 03-3434-6677
公益社団法人 日本工業英語協会
..... TEL 03-3434-2350
株式会社 日本能率協会コンサルティング
..... TEL 03-3434-7331
株式会社 ジェーエムエーシステムズ
..... TEL 03-3431-7401
株式会社 日本能率協会総合研究所
..... TEL 03-3434-6282
株式会社 日本能率協会マネジメントセンター
..... TEL 03-6253-8000
株式会社 JMAホールディングス
..... TEL 03-3436-4304