

先入観に気付く実習

社員のコミュニケーション力を高めたい会社が多いです。頭では分かっています。どのようなコミュニケーションの失敗があるかを体験できる実習を紹介します。とても簡単な実習です。先入観に基づくコミュニケーションの実習です。

実習1(提出期限)

Aさん「いつまでに送ってもらえますか？」

Bさん「明日までに送ります」

この会話をホワイトボードに書き、この言葉にはどんな先入観があるか、どんな問題が起ると思つか、ペアになって話し合ってもらいます。

すると、一人で考えたら分らなかったようなAさんの問題に気づくことができます。例えば、「明日の何時まで」なのか分かりません。そして、明日までに届くように送るのか、明日までに発送作業をするのか不明確です。「何を送る

のかが分かりません。」どのようにして送るのかを言っています。荷物だとしたら宅急便で送るのか、ゆうパックなのか、誰かに持って行かせるのか不明確です。また、送るのは「誰が誰に」なのか曖昧です。

お互いが当たり前のように思っている、異なることをイメージしているケースがあります。

このケースの失敗事例をご紹介します。本社の総務スタッフが店舗の管理職に「報告書をつつまでに送ってくださいか」と尋ねたとします。店舗の管理職は、「明日までに送ります」と答えました。総務スタッフは翌日の自分の業務終了時刻である午後6時頃をイメージします。ところが店舗の管理職は、翌日の午前零時までをイメージしながら話しています。

実習2(連絡時間)

Aさん「いつ連絡をもらえますか？」

Bさん「金曜日の9時に連絡します」

この会話をホワイトボードに書き、先と同じ質問をして、ペアで話し合ってもらいます。いろいろな問題に気づきます。

金曜日と言ってもいつの金曜日なのか分かりません。朝の9時なのか夜の9時なのか分かりません。ホール企業は朝の9時も夜の9時も仕事をしている時間帯なので、なおさら確認が必要です。どのような手段で連絡をくれるのかも分かりません。会社宛の電話なのか、携帯電話なのか、ファックスなのか、メールなのかを確認しておかなければなりません。そして、

誰が誰に連絡をくれるのかについてもお互いが先入観で思い込んでいるのかもしれない。

お互いが「分かっているだろう」と説明を省略することによるコミュニケーションのミスが多い会社は、ぜひ今回の実習をやってみてください。「報告や連絡は5W2Hでしましょう」と言葉で伝えるよりも効果が大きいはずですよ。実習で気づきが生まれるので、改善しようという気持ちが起こります。

最後に、挿絵を見てください。何が見えますか？ 先入観が強いと一つの動物しか見えません。

何が見えますか?(先入観の事例です)



ふじさき・としろう

セブン&アイグループの小売業界で鈴木敏文会長の薫陶を受ける。独立後、人事コンサルタントとして各種企業において社員研修や人事制度の構築をする。これまでの社員研修回数は3000回を超え、受講者は延べ10万人を超える。「ありがとう力研修」は1万人以上。日本各地で年間300日以上
の社員研修の日々を送る。