

## 相手に気持ちを向けることから

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

4月は新入社員をはじめ、仕事で新たなステージに立つ方、改めてスキルに磨きをかける必要がある方などを対象にした研修に登壇させていただく機会が多く、筆者自身も刺激と新たな気づきをいただいている。

ある新任管理職を対象にした研修のテーマは「報告・連絡・相談」だった。いまだにそんなことを、と思われるかもしれないが、時代が変わっても仕事を円滑に進めるために欠かせない職場でのコミュニケーションのカギとなるキースキルだ。

### ◆相手あつての報告、状況先読みが成果に

最近では、報告をする際に生成 AI(人工知能)に上司の性格や状況を打ち込み、AI が導きだした回答を叩き台に文章を仕上げるという話も聞く。それは効率的であるかもしれないが果たして効果的な報告となっているのだろうか。

「5W3H」で要点を整理して話す、結論から先に話してから理由や経緯を説明する、事実と意見や推測を混同しない、などの基本スキルは生成 AI もしっかり押さえてくれるはずだが、報告は一方的なものではなく、相手あつてのことだ。それをいつ、どのように切り出すかを判断しなければならない。

さらに報告はそこから展開していく。上司とのやり取りでの質問の意図やそれに伴う指示を正しく受け止め、対応していくことが求められる。相手の表情や言葉のニュアンスから類推したり、状況を少し先読みして動いたり、といったことが仕事の成果にも信頼関係を築くことにもつながる。

先の研修では、新任管理職ならではの悩みも出された。慣れない、指示をする立場としての戸惑いだ。「自分は伝えたつもりでも伝わっていないことがあって困っている」という。

聞けば、各セクションの主任を集めた場で共有したい事項を伝えているが、受け止め方にばらつきがあり、伝わっている現場もあれば、伝わっていない現場もあるという。主任の中には自分よりベテランの人もおり、厳しくは言えない、とのことであった。

### ◆管理職は「迷いなく動けるよう的確に」伝える

筆者が伝えたのは、まず自分の中のリミッター(限界)を外す、ということ。立場が変わり、管理職となったのだから管理職としての役割を果たすことに躊躇(ちゆうちよ)することはない。

厳しく言う必要はないが、指示をする立場として配慮したいのは、受け取った相手が迷いなく動けるよう的確に伝えることだ。そのためには、指示の目的、共有することの意味を明確に示した上で、どの範囲まで、いつまでに、どうかたちで伝えるのかを具体的に指示する。

「今から A プロジェクトの進捗状況についてお伝えします。このことは全セクションの業務と関連しており、皆に把握しておいてもらった上でそれに合わせて各業務を進めていただく必要があります。各セクションに持ち帰って必ず明日朝のミーティングで全員に書面で伝えるようにしてください。質問があれば各セクションでまとめて私までメールでお願いします」のように、だ。

### ◆伝える側の人間性、経験、共感力が大事

何をなぜ伝えるのか、誰に伝えるのか、そして、相手との関係性や現状を鑑みて、それをどういうシーンで、どんな声のトーンで、どんな言葉で伝えればより伝わるのか。そこは伝える側の人間性や経験、共感力がものを言うところだ。

生成 AI 相手に「壁打ち」して言語化力を鍛えるより、今ここにいる自分と相手に気持ちを向けて、出てきた言葉を大切にしたい。

(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座 5-15-8 TEL: 03-6800-1111 (代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003