

強いチーム創りの着眼点

「何で言ったことが分からないの」は、禁句！

「大きな三角形があって、その上に中くらいの三角形が乗っていて、中くらいの三角形の底辺の線がないもの」

冒頭からわけの分からないことを記載して恐縮だが、先日、ダウン症の子供に対するトレーニングプログラムを受けていて、『図形を解りやすく解説するには』の一コマで、私が表現した内容である。講師の先生からは、「それでは子供は分からないでしょうね。もっと違う表現方法を考えてください」と言われて、はなはだ困ってしまった。この研修には、ダウン症のお子様を持つ親御さんも参加されていて、私とは表現方法がまったく異なり、しかも瞬時にたくさんの事例を発言していた。「とがったお山みたいな形」「滑り台にもみえるよ」「三角の形をしたトンネル」という具合にだ。

私は驚嘆してしまい、思わずその方に「ものすごくボキャブラリー（語彙）が豊富ですね！」と声をかけてしまった。

この親御さんは、我が子に物事を理解してもらうために、ありとあらゆる表現方法を考え、日夜努力しているのだろう。逆に私は、「何で言ったことが分からないんだ」と我が子だけではなく部下に迫るだけで、どうしたら理解してもらえるかという意識も工夫も足りなかったことに気づかされた。

言ったことが相手に伝わらないのは、相手の理解力がないのではなく、自分の表現力が乏しいからに他ならない。

管理者研修を開催して参加者から発せられる愚痴の中に、「何度注意しても同じミスを繰り返す部下が多い」がある。“一を聞いて十を知る”という格言もあるとおりに、指導を受ける側の熱意や考え方に問題がある場合もちろんあるが、指示する側の上司が相手に理解してもらえるようなコミュニケーションスキルを兼ね備えているかどうか、振り返る必要もある。

この機会に、専門用語や横文字を羅列するだけの説明や、「ぎゅっ」とか「ば〜ん」というような擬声語、そして「〇〇的」や「△△な感じ」のような形容指示の内のどれかに、自分のコミュニケーションパターンが偏っていないか確認してみよう。それぞれを使い分ければ有効に機能するのだが、あるパターン一辺倒では伝わらない。

そして、最悪のコミュニケーションは、説明していることが部下に通じないと「だから××だと言っているだろう！！」と同じ表現方法を繰り返し、声を荒らげることだ。「××」が分からないから部下は困っているのだから、声を大

きくしても事の解決には結びつかないにもかかわらず。

研修会で知り合った親御さんは、「一方的に押し付けるのでは子どもの気持ちは分からないし、子どもから本音も教えてもらえない。本音が分かればそれに対しての説明を重ねられるので、押し付けないことが肝心だと思います」と私に教えてくれた。

これからは、「何で言ったことが分からないんだ」は禁句にし、「どうしたら言ったことを分かってもらえるのか」を自問自答して、表現方法に磨きをかけていこうと決意した次第である。

株式会社アッシュ・マネジメント・コンサルティング

代表パートナー 平堀 剛