

～「いい職場をつくるコミュニケーション」できていますか



五十嵐 仁 (いごらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、神戸郡新十津川町生まれ。1980年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、1999年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

今月号から「いい職場をつくるコミュニケーション～情報共有と共感」をテーマに、不定期で全8回連載いたします。このテーマに少しでも関心を持たれた方にお役に立つ考え方とスキルをお伝えし、ヒントになればうれしいです。

まず皆さんに質問です。あなたの職場（家庭、チーム、仲間）では『いい職場をつくるコミュニケーション、できていますか』？

さあ、どんな答えが浮かびましたか。答えがすぐ出てこない。あまり意識したことがない。エッ、そもそも「いい職場をつくるコミュニケーション」って何？と思った。いいですよ、その逆質問。

私たちは質問されるとすぐ答えようとします。しかし、その前に質問自体をよく理解してない場合には、そもそもちゃんとした答えが出るはずがありません。それでは、その逆質問に答えて、まず「いい職場」とは、どんな職場なのかを考えましょう。その次に「コミュニケーション」とは、どういう意味かも考えていきましょう。

私は「いい職場」とは、「いい仕事ができる関係や環境がある、人の集団とその場所」と考えています。単に居心地がいいとか、仲がいい関係・集団ではありません。となるとこの「いい仕事」とは何かハッキリしないと「いい職場」の意味が明確になりませんね。「いい仕事」については、次の3つのことを満たしている仕事と考えます。その3つとは、①他者（お客様、仕事の次工程、成果の利用者）に役立つこと、②目的があること（何に役立つのか）、③仕事をする人がそ

の仕事を通して自己の能力向上・発揮し充実感を得られること、です。このように意味付けた「いい仕事」ができる関係の集団・場所が「いい職場」です。

次に「コミュニケーション」とは何か。コミュニケーションは、いろいろな意味で幅が広く使われる言葉です。言葉を使って情報や意思を伝達すること、とか、気持ちが通じ合っていること、理解し合っている良好な関係、等の意味あいでも使われます。この連載におけるコミュニケーションの意味付けは、「情報の共有化（＝双方が伝えたい事柄や考え方を相互に理解し合っていること）」そして「共感（＝相手の感じていることを理解するだけでなく、気持ちに寄り添い、共に居ると感じとれる関係）」です。

そしてこの「(情報)共有化」と「共感(し合える関係)」には段階[レベル]があるのです。どちらも「共有化」を深める、「共感」が深まる、と言う表現を使います。

「共有化」を深める、とは「言葉が通じる」から「意味・目的が通じる」、「思いが通じる」へと深化すること。「共感」が深まるとは、お互いを「知っている」から「心が通い合っている」までの関係性の深化です。ということで、最初の質問『いい職場をつくるコミュニケーション、できていますか』は、『「いい仕事」ができる関係の集団・場所をつくるために、情報共有化を深め、共感が深まるようにどれくらいできて（なつて）いますか』となります。

さあ、この質問の答えを次回お会いするときまでに考えておいてくださいね。