

まったくしなくなる危険があります。

上司にとって「悪い報告」が行われないので、一見するとうまくいっているように見えますが、いわゆる「イエスマン」に囲まれてしまっているということです。

自己保身に走る部下たちによって隠匿された多くの問題が、突然表面化して大問題になることもありますね。

どのような組織でも、数多くの問題を抱えていたり、毎日のように問題がおきたりするのが普通です。

部下から「悪い報告」がまったく上がってこない場合、上司は「おかしい」と思ったほうが良いです。

ではどうすれば、部下達から報告が活発に上がってくるのでしょうか。

「もっと報告をして！」と、命令するだけでは報告は上がってきませんね。

ときには、上司のほうから報告を受けに行ったらどうでしょうか。

ただし「大丈夫か？」「あれは、どうなっている？」といったような曖昧な聞き方ではなく、ロジカルな問いかけをすれば、ロジカルな答えが返ってきます。

例えば、「仕事の進捗状況はどうなっている？」と言えば

「ほぼ予定通りです」と差し障りのない答しか返ってきません。

「〇〇プロジェクトで、何か不安や心配なことはない？」と言えば

「〇〇の品質が不安定なのが気がかりです」といった答えが返ってくるはずですが。

コミュニケーションが苦手な若者が増えているといわれるだけに、年長者である上司がその点を十分心得て、できるだけ具体的に声をかえるようにすると良いですね。

次回もロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】Q44 訪問部署の位置を尋ねられたとき

社内で外部の人から「〇〇（部署名）はどちらでしょうか」と質問されました。このときどのような行動をとるべきでしょうか？

- (1) 訪問先の部署まで案内する。
- (2) 正確を期するために「受付でお尋ねください」と応える。
- (3) 該当箇所の方向を手のひらで示し、「この廊下を進み三つ目のドアを開けて正面です」というように場所を教える。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 4 2

★**★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。
ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。
ここでは限定せずにあれこれ拾っていきこうと思っています。

【コミュニケーション力6】

社会人、大学生、企業が常に気にする「コミュニケーション力」。
皆が気になる「コミュニケーション力」とは何を指すのでしょうか。
今回も「コミュニケーション」を分解して、正体をつきとめていきます。

第六回：リスニングとスピーキング

第五回から開始した、リスニングとスピーキングについて考えます。
前回、コミュニケーションプロセスで重要なのは、
「リスニング」>「スピーキング」
とご説明しました。
コンタクトセンター業務に従事されている方にとっては、ちょっと「釈迦に説法」
でしたでしょうか。

リスニングはプロセスです。「ヒアリング」→「選択」→「思考」という
三つのステップです。
今回は、この三つのステップにおこるエラーの詳細を考えましょう。

(1)「ヒアリング」(聞く)

音を感知する機能を指します。

「聞こえるかどうか」ですので、機能の問題と環境の問題があります。

<機能>

耳の機能の問題（難聴など）もヒアリングエラーの原因です。

徐々に聞こえが悪くなるのではなく、突然起こる「突発性難聴」などは、
私たちの仕事では、時に話題になりますね。

ストレスなのか、ウィルスなのか判然としていませんが、注意が必要です。

また、耳の機能には個人差があります。「絶対音感」などがいい例です。

早口のお話や聞いたことのない地名の聴き取りが苦手な人は、あきらめずに
次の「環境面」での工夫を考えましょう。

<環境>

会話は話し手と聞き手の双方がコントロールできるものです。
テレビを見ているときに電話がかかってきたら、テレビの音量を下げたり、
テレビを消したりしますよね。
周囲の環境を整えて、お互いの環境を伝え合うことや、会話に「集中」する
ことで「ヒアリングのエラー」は軽減できます。
また、相手がうまく聴き取れないときのフォローにもコツがあります。
「サンマ」が聴き取れなかったら..
「サンマのサです」と、聴き取れなかった同じ言葉を繰り返すより、
「サラリーマンのサです」と言い換えると、言葉は耳に届きやすくなります。

(2) 「選択」

私たちは「聞いた情報」をすべて覚えていたり、すべてに注意を払ったり
することはできません。従って、聴き取るべき情報を「選択」します。
「選択」で起こるエラーは、「耳の機能」ではなく「脳の働き」に起因します。

1. 最初から（実は）あまり興味がない
興味がないと、別の先入観なども働きがちです。最初からミスリードが
起こるのはこんなときですね。
2. 話の中身より、他のこと（例えば口ぐせなど）が気になり身が入らない
つまり、気が散って集中できていないことを指します。
3. 批判的に聞く
話し方が気に入らない、声は好きではない、などなど相手にどうしても
好意的になれないとき、「相手が何か言いたいか」に集中できません。
4. 聞いているようだが、聞いていない
実はよく起こることです。話をしながら、ふっと別のことを考えていた、
外の雑音に気を取られていた、などいろいろな理由で私たちは話を
聞かずにやりすごしてしまうことがあります。
「工作中にはありえない」と思われるかもしれませんが、いろいろな
要因で「あ、今、聞いていなかった」という状況は起こります。
私たちはいつも、集中して「聴き取るべきことがら」だけを聴き取っ
ているといえますか？

(3) 「思考」

思考とは、「選択した情報」を解釈したり、記憶しようとしたり、他の情報と
結びつけようとしたり、再生しようとしたりする行為です。
つまり、「考える」部分です。もちろんここでもミスは起ります。

1. 解釈できない
私たちは選択した情報を理解しなくてははいけません。このとき、知識が
足りずに情報が頭にすんなり入らないと、情報は脱落したり、間違った
理解がなされたりするわけです。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/お問い合わせ/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、

お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、

旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

○。

2012.9.30 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (1)

社内でお客さまに訪問先の部署を尋ねられたら、その部署まで案内するのがマナーです。外部の人に接したら会社を代表して、受付役・案内役を率先して勤めるよう心がけましょう。

自分が知らないならともかく、「受付でお尋ねください」と突き放すのは、お客さまの心証を害します。

実際に知らない場合は、近くの案内板までご案内したり、内線で該当部門に連絡したりして、困っているお客さまをできるかぎりサポートしましょう。

お客さまの行きたい場所が別の階である場合は、エレベータまで案内して、該当する階とエレベータを降りたあとの道順を丁寧に伝えるようにします。