



## コミュニケーションの 阻害要因について

113

従業員が増えたり入れ替わると、さまざまな考え方を持つ人が増え、これまでとは違った考え方をする人が入ってくることもあります。それによりこれまででは問題なく済んでいたことが問題になることがあります。

その原因のひとつにコミュニケーションの取り方があります。

コミュニケーションには円滑な伝達を阻害する要因が多く存在します。

「事実の認識の不足」、  
「伝達内容の表現の可否」、  
「伝達ミスや漏れ」、  
「認知バイアス（≒考え方の傾向・歪み）」などにより、伝達できる情報は縮減し、歪曲されます。さらに、伝達された側

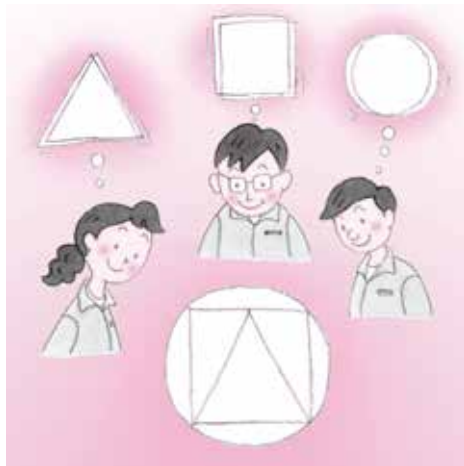
においても「聞き洩らし」、「聞き間違い」、「認知バイアス」等により、受け取った情報はさらに縮減し、歪曲されます。

よくある「言った言わない」問題の中には、伝達漏れや聞き洩らしによって単純に伝わっていない場合もあれば、認知バイアスによってお互いの間に認識違いが起きている場合もあります。

これらの阻害要因の存在を認識しないまま、お互いに自分の主張をすることによって問題が大きくなっていきます。

逆に、阻害要因を認識していれば、お互いに「自分の伝え方・受け取り方が悪かった」と譲歩する姿勢が生まれ、大き

な問題にはならないはず  
です。  
これらの阻害要因の中で、認知バイアスはその人のそれまでの経験や生活習慣が大きく影響しており、相手の認知バイアスを容易に把握することはできません。



日本では「暗黙の了解」や「阿吽の呼吸」、「以心伝心」など、言葉を使わなくても心が通じ合う状態を表す慣用句があります。労務管理においてこれらの状態を過度に期待することは非現実的と言わざるを得ませ

ん。しかしながら、言わずとも相手が察してくれ  
ることを無意識のうちに  
期待している場面は意外  
と多くあります。

上司が部下に「例の件  
どうなった？」と尋ねる  
部下が上司に、何の件か  
告げずにいきなり「これ  
どうしたらよろ  
しいでしょう  
か？」と相談す  
るといった状況  
を見かけること  
があります。

いずれも、問  
いかけた側の頭  
の中では何の件  
かはつきりして  
いますが、問い  
かけられた側に  
はわからないか、  
わかつたつもり  
で違う件のことを考えて  
いるかもしれません。

このような自分本位の  
コミュニケーションの取  
り方では、相手の誤解を  
招くのみならず、お互い  
に誤解したまま仕事を進  
めた結果、顧客に迷惑を  
かけることもあります。

コミュニケーションをとる際は「相手に正しく  
伝わるだろうか」という  
ことを常に意識し、丁寧  
に行うことが大切です。  
就業規則や社内ルール  
などの文書においても同  
様です。言葉の定義や規  
定の適用範囲などを明確  
にし、わかりやすく誤解  
を生じさせない文面で作  
成することで労務トラブ  
ルを未然に防ぐことがで  
きます。

自分が相手に対してと  
っている態度はそのまま  
自分に返ってきます。

相手を思いやる心で丁  
寧に接すれば、相手も自  
らと同じように接してく  
れます。

相互理解のコミュニケ  
ーションにより、適切な  
労務管理を心がけましょ  
う。

（日新労務管理事務所  
長・ホワイト企業推進社  
会保険労務士協議会会員、  
社会保険労務士）

イラスト・伊藤香澄