



社内コミュニケーションはどれほど重要なのか。組織論や働く人のメンタルに詳しい日本メンタル再生研究所（東京都八王子市）の山本潤一所长に、どのようなやりとりが好ましいのかを聞いた。

——企業や組織の中でのコミュニケーションは、何に気を付けることが最も重要になるのでしょうか。

「会話やSNSを含めて全てのコミュニケーションに共通することだが、気持ちのやりとりがないと相手のニーズがくみ取れない。会話の中に

仕事上の要求はつきりとして

日本メンタル再生研究所所長

山本 潤一氏

は事実と気持ちが含まれる。

例えば、『締め切りはあしたまで』というような客観的な事実と『なるべく急いでほしいな』というような気持ちや要求だ」

「特に日本人は、この要求をはっきり言わない民族だと思っ。声のやりとりだとトーンや言い方ににじみ出ることもあるが、メールだと気持ちの部分が見えない。察しを求め、受け取る側も察してしまう。それがビジネスでもズレを生んでしまうことに注意が必要だ」

——ズレないためにはどうすればいいでしょうか。

「2つある。1つはメール

でもチャットでも自分の気持ちををはっきり言うこと。締め切りの例では『あしたまで』という事柄と『申し訳ないが急いでほしい』というような気持ちを文面に表現すればいい。めんどくさがると思われない」

「もう1つは、コミュニケーションで余計な妄想を膨らませないことだ。日本人は、神経伝達物質のセロトニンを運ぶたんぱく質の長さが欧米人などに比べ短い人が多い。つまり、コミュニケーションで不安になる人が多いということだ。言われたことと、そ

こから連想して自分で考えたことがごちゃ混ぜになってしまつ人もいる」

「例えば、メールで『疲れてる？』と純粹に心配されたのに『自分の働きが足りてない』と指摘された』と考えてしまつ。自分の中で情報を整理して妄想をコントロールする必要はある」

——コントロールには何が必要ですか。

「相手と話したときに、自分の誤解がないかを確認するのが有効だ。本音を抑えて妄想するのではなく、一言確認すると不安になるのを抑えられるだろう。抱え込まずに聞くのは慣れが必要だが、聞けば不安につながるストレスは軽減される」