



2025年10月6日

アルー株式会社

(コード番号：7043 東証グロース)

～お悩み解決！若手の離職防止を考える～

第5回 受信の基本は「決めつけない」

■相手の本当の意図は何か？

今回は若手とコミュニケーションを取るうえで大切な受信のスキルについて紹介します。

早速ですが、一つの例を挙げてみたいと思います。

若手にちょっとした雑用を頼んだとき、相手は不機嫌そうな表情で「それってわざわざやる意味ありますか？」と言ってきました。

さて、皆さんならどのように対応しますか？

よくあるのは「その態度はなんだ！」と叱りつける、もしくは「どんな仕事にも意味があるぞ！」と説教する、といった対応ではないでしょうか。あるいは若手に過度に配慮する今のご時世なら「ごめん、忙しいなら他の人に頼むよ」といった相手に迎合するような対応もあるかもしれません。

実はこれらには共通点があり、どちらも「相手の意図を決めつけている」ということです。前者なら「仕事をなめている」、もしくは「やる気がない」と決めつけており、後者なら「不満がある」と決めつけているのですが、果たして相手の本当の意図はそうでしょうか？

■ボールを投げ返す前にまずは確かめる

この事例の場合は本当に悪意があるという可能性もありますが、言い方はともかく悪意なく純粋に「この仕事をやるのは効率が悪い」と思っている可能性もあります。

そのため、受信のときは判断を留保し、まずは相手の意図を確かめることが重要です。

具体的には「君はこの仕事はわざわざやる意味はない、と考えているのかな？」といった言い方で、相手の言葉をそのまま復唱したり、自分の言葉に言い換えたりすることで、相手の本当の意図を少しずつ確認していきます。

コミュニケーションはよく「キャッチボール」に例えられますので、つい相手の言葉に対してすぐに投げ返したくなりますが、相手の本当の意図を誤解したまま投げ返してしまうと「ずれ」だけが大きくなり、コミュニケーションが破綻してしまいます。

受信のスキルで最も大切なのは「相手の本当の意図を正しく汲み取る」ことにありますので、投げ返す前にまずは確かめる、というのを実践していただくと誤解も減るのではないのでしょうか。

今回は発信のスキルについて紹介いたします。

アルー株式会社 人材育成コンサルタント 孔令愚



※本内容は、「SHINKIN 情報玉手箱」(発行：東京都信用金庫協会 編集：近代セールス社)の令和6年8月号に掲載されたものです。本内容の一部または全部を許諾なく無断で複写・複製、磁気媒体・光ディスクへ入力等をするを禁じます。

■アルー株式会社について

アルー株式会社は、「夢が溢れる世界のために、人のあらゆる可能性を切り拓きます — all the possibilities —」という Missionのもと、『育成の成果にこだわる』ことをテーマに、人材育成支援事業を行っています。新入社員から経営者層までの幅広いレイヤーに対する階層別研修の実施をはじめ、グローバル人材や DX 人材の育成などのテーマ別教育プログラムの提供、さらにはラーニングマネジメントシステム「etudes」を用いた eラーニングの提供などを通して、組織や個人の成長を人材育成の側面から支援しています。顧客ごとに個別最適化されたソリューションの提案および実施によって顧客企業の多様な課題を解決することを目指し、グループ全体で事業に取り組んでいます。

<https://www.alue.co.jp/>

■本件に関するお問い合わせ先

- ・アルー株式会社 コーポレート部
- ・ホームページお問い合わせフォーム

Tel 03-6268-9791

<https://mkt.alue.co.jp/l/882713/2021-03-18/xjpp>