

～ 昨日の風 明日の風 ～

経営コンサルタント 独白録

【第132回】 組織における「言語の壁」



戸敷 進一

1956年生まれ、宮崎県出身の経営コンサルタントで、(株)経営改善支援センター(福岡市、URL: <https://sien.co.jp/>)代表取締役。業種を問わない「組織活性化」の専門家で、全国300社以上の企業の活性化を指導。全国の商工会議所や企業などからの依頼で講演活動もおこなう。明確で分かりやすい表現で驚くほど短期間で「組織」を変えるのが強み。また、帝国データバンクの契約コンサルタントとして九州各地の企業を中心に多くの実績を上げている。

人材(人財)育成の研修会で言語についてこんな資料を作って組織のコミュニケーションを考えてもらうことがあります。

言語理解に関して5段階あるのではないか。【言語のグラデーション】

- ① 日本語が読める人
- ② 書かれている内容が理解できる人
- ③ 書かれている文章の「行間が読める」人
- ④ 書かれている内容を自分や周りに置き換えられる人
- ⑤ 書かれている内容から、過去や未来を想像できる人

という分類です。こうしたことを考えた理由は、同じ時間に同じ場所で同じ話を聞いても、アンケートの内容に大きな隔たりがあるからです。きちんと理解してくれただかどうか以前に、全く理解してもらえていないようなアンケートが存在します。もちろん教え方に問題がないわけではありませんが、伝わる人には伝わっているし、アンケート用紙の裏側にまでびっしりとした感想を書いてくれる参加者もいるのです。このばらつきがどこから来ているのか、研修会の主催者としては悩みどころです。

Z世代の現実

Z世代とは、1990年代後半から2000年代に生まれた世代を指します。生まれた時からデジタル社会に晒された世代です。

このデジタル時代の申し子達はパソコンを所有していないという特徴を持っています。年代別では、20代が最もパソコンの保有率が高く、7割台後半です。一方、Z世代のパソコン所有率は約28%で、X世代以上の所持率である6割には届いていません。X世代とは1960年代中盤から1970年代にかけて生まれた世代のことです。

Z世代は様々な情報収集や情報発信をスマートフォンで行っています。スマホはとても便利なツールなので、あまり物事を深く考えなくても結果を得ることができます。特にSNSなどの発達は凄まじく、短文のやり取りや返信はスタンプなどで一瞬に行えます。結果として「論理的思考」が

不足しているようです。

家具屋の異変

実は家具屋で本棚が売れなくなっているそうです。アナログ的な出版物が廃れているので、それに連動した動きが現実の社会では本棚不要まで現実化しています。つまり、物事の由来や本質を考える糧となるはずの書物が社会から駆逐されると同時に、論理的思考や未来的思考を妨げ、目の前の事柄だけを処理する風潮が広がっています。

前述した

- ③ 書かれている文章の「行間が読める」人
- ④ 書かれている内容を自分や周りに置き換えられる人
- ⑤ 書かれている内容から、過去や未来を想像できる人

というレベルの人間が急速に減少しています。

組織内コミュニケーションの再考

組織の将来を考える時、人材の育成は設備投資と同じく重要な投資です。組織を支えるべき適切な人材こそ組織の財産です。

その時に、物事の本質や発生している現象の原因追及や対応を行うためには論理的な思考と言語が必要です。しかしながら、好き嫌いと言う感情的な対応や他人の意見に左右される主体性のなさでは、物事の改善や発展は望めません。組織内の言語能力を上げなければ組織の価値観の共有は図れません。スマホを眺めアプリから垂れ流された情報で物事を判断させてはなりません。10代男性・女性とも31%はスマホ依存症です。20代男性で22%、女性で25%、30代男性が30%、女性の32%が1日5時間以上スマホを眺めているスマホ依存症です。その人達は長い文章が苦手で、論理的な思考も苦手です。組織の中で3人の内1人はこうした傾向を持っています。

18世紀半ばから19世紀にかけて起こった産業革命以来と呼ばれる現代の変化はますます加速しています。すでに人工知能やロボット化は一般的な想像の範囲を大きく超え、同時に身近な組織内の変質すらもたらしています。ひょっとしたら自分たちの組織の中では「言語が通じていない」かもしれせん。

コンサルタントとして自戒を込めて。