

上司へのメールはこれで解決 その3 >>> メッセージを強制的に見せる

メッセンジャーが緊急時には有効

上司も人間である以上、たくさんさんのメールが届けば、どうしても見逃してしまうこともあるだろう。

そこでメールではなく、メッセンジャーソフトを使って連絡することも1つの方法だ。Yahooやマイクロソフトが無償で提供しているメッセンジャーのほか、法人向けに特化したツールもある。

メッセンジャーを使えば、送信後すぐに、メッセージが相手の画面上にポップアップ表示



速報性を重視したいのであれば、メッセンジャーは効果がある。しかし、上司1人に複数でメッセンジャーを送ると、頻りにポップアップが表示されるため、肝心なメッセージが見られなくなるので注意。

される。こうすれば否でも応でも上司はそのメッセージを目にすることに。見逃しを防ぐ効果が期待できる。まだ社内で導入していない場合は、上司に掛け合ってみる価値はあるだろう。

ただし、多くの部下を抱える上司がメッセージの嵐に悩まされることになるのは避けられない。そのため、「メッセンジャーは、その日中に返事が必要な場合しか使わない」といったような、メールとメッセンジャーの役割分担などの社内ルールをあらかじめ作っておくことが大事だ。

さまざまなコミュニケーション手段があるにも関わらず、なぜ伝わらない事態が発生するのでしょうか？

その答えを解き明かすキーワードとして、「選択的知覚」と「予期」の2つが挙げられます。

興味のないことは脳が認識しない

人間の脳は、外部からの刺激(情報)を常に選択しようとしています。興味のある事については意識が向き、逆に興味がなければ情報そのものを認識しないのです。

上司がメールを読んでくれない。これは「読まない」というよりも「興味がわかない」と考えた方が良いでしょう。そうであれば、サブジェクト(件名)に進行中のプロジェクト名と相談内容を織り交ぜたり、メール本文の冒頭に、一番伝えたいことを簡潔にまとめるような工夫だけで、相手は興味を持ち、読みたくなるのではないのでしょうか。

予測できない思考は停止

また、「予期」ということも意識しなければい

けません。予期とは、何かがこうなるだろうという予測・期待と、このようにしようという予定のことです。

人間は予期していないことが目の前で起こると、思考が停止し、冷静な判断が下せないものです。大げさかもしれませんが、社会全般はこの予期によって成り立っていると言えるかもしれません。

資料提出の締め切りを決めていたにも関わらず、締め切りが過ぎても一向に連絡がなかったり、突然前置きもなく「できません」と言われるなどの事態は、上司の予期を裏切っているのです。マネジメントする側は、部下の行動をすべて把握したいと思っているのではなく、生じる事態を予期し、対処の方法をあらかじめ考えておきたいのです。

資料提出が遅れそうな場合、事前に「何時までに提出いたします」など、次に起こすアクションを上司に伝えれば、情報の行き違いは解消できるはずです。(談)

なぜ、うまく伝わらないのか？

コミュニケーションのプロが語る



ベリタス・コンサルティング
代表取締役社長
坂尾晃司氏