

紙草心以

● コミュニケーション能力

古跡 幹人
(2023年4月)

HACCPの講習でよく登場するのが「木の桶のたとえ話」である。木の桶はご存じのとおり、細く加工した板を丸い底に沿って何枚も組み合わせ、輪を数か所はめて固定して造る。

「木の桶のたとえ話」は以下のとおり。

『木の桶があります。この桶は、100リットルの水を溜めることができます。組み合わせられた板が、全て同じ高さであれば100リットルの水を溜めることができる、という事です。ところがこの桶、板の一枚の高さが低く、桶の横の部分に隙間ができています。たった一か所のために、その桶は100リットルの水を溜めることができません。仮に、その隙間は板が半分の高さしか無いとすれば、その桶の容量は、50リットルということになります。食品安全、食品衛生も全く同じことが言えます。たった一人が不衛生な行動、規則やマニュアルを守らない行動をとれば、その組織の「食品安全・食品衛生」のレベルは、その行動をとった人のレベルになってしまうということです。その人以外の従事者全員が、規則やマニュアルを遵守していたとしても、たった一人の行動で「不安全・不衛生」な製品を造り出すことになってしまいます。一人たりとも、落ちこぼれることなく、全員、一人ひとりのレベルを高く合わせる必要があります。』たとえ話はここまで。

従事者一人ひとりの衛生レベル向上のために

定期的に「食品衛生教育」を行う。また、職場巡回や、5Sパトロール等をとおして不備を指摘し、改善を促すことで、不揃いの高さを修正する。

これらの行動になくってはならない重要なスキルが「コミュニケーション能力」である。

広辞苑によると、コミュニケーション（communication）とは、社会生活を営む人間の間で行われる知覚や感情、思考の伝達とある。

weblio辞典（実用日本語表現辞典）には次のようにわかりやすく書かれている。

コミュニケーションとは、「伝達」「通信」「意思疎通」などの意味の表現、「交流を図る」「意思を伝え合う」といった行動を示す意味合いで用いられることも多い。言葉を使った意思疎通だけでなく、文字を使った伝達、身振り手振りによる意思疎通もコミュニケーションに該当する。



（ 山口市 ： 芝桜 ）

他者と円滑に意思の疎通が行える能力をコミュニケーション能力という（Wikipedia より）。

教育の実施、あるいは職場巡回等で問題点を指摘して改善を求めることや、ポスターや手順書などを貼って注意喚起を行うことは、重要な「コミュニケーション」(ISO22000：2018) (ISO9001：2015 7.4 コミュニケーション)の一つである。

繰り返しになるが、コミュニケーションには、次の2種類がある。

① 言葉を使うコミュニケーション：言葉で意思や知識などを相手に伝えるコミュニケーション。

口頭で伝える。

② 言葉を使わないコミュニケーション：文字や図を用いて意思や知識を相手に伝えるコミュニケーション。

マニュアルや報告書等の書類、ポスターなど。

※そのほか一般的には、身振り手振り、視線や表情、声のトーンなどは言葉を使わないコミュニケーションとして分類されるが、これらの情報は言葉と共に発せられるものとみなし、ここでは取り上げない。※

次に、仕事上のコミュニケーションでよくある「悪い例」とその「改善点」を挙げる。



(山口市 : ハナニラ)

以下の文章は、以前学んだ時の資料を基に筆者が改編し加筆したものである。

① 言葉を使うコミュニケーション

- ・伝えたいことの要点、結論が曖昧である

(例) 話し手が自分の意見や考えを十分に整理して話をしていないために、時間をかけて話しているが、相手が正しく理解できないままに終わる。

- ・通らない理屈と説明が不十分

(例) 話したいことは整理できているが、主観的な理論(理屈)や自分だけが知っている事実に基づいて話されているために相手に通じない。

- ・曖昧な言葉とイメージだけで用いた横文字

(例) 抽象的な表現が多く、相手が理解できる明確な言葉を使っていないので、相手に通じない。

- ・要点がぼけている

(例) 本論と関係のない、内容を加えて話をしている。

② 書類を使用した(言葉を使用しない)コミュニケーション

- ・要点が整理されておらず結論が曖昧。

- ・結論にいたるまでの説明が長すぎる。

- ・数字データを使用の場合、説明すべき重要な要点が明確になされていない。

上記のような不十分なコミュニケーションの結果によって上司、部下の立場、会議の場で次のような不具合が生じることになる。

① 上司から部下に対して起きる不具合

- ・命令、指示かあるいは単なるアドバイスなのか区別が明確でないため部下が混乱する。

- ・結論なのか、今後の継続審議事項なのか明確でないため部下が混乱する。

② 部下から上司に対して起きる不具合

- ・単なる報告事項なのか、指示を求めているのか、相談事項なのか区別が明確ではないので上司が混乱する。
- ・上司が知らない事実に対する説明が不十分であるために判断が混乱し間違った指示を出す。

③ 会議での場合

上記①②と同じことが起き、更には議論が結論に向けてまとまらず結論が出ない。

このように、仕事におけるコミュニケーション能力は、伝える方が自分の意思や意図を正しく的確に相手に伝えることができるか という点である。その情報量は最小限で、さらに短時間で効率よく伝えることが望ましい。仕事においてコミュニケーションとは、ただ単に、「伝える、聞く」ことではなく、趣旨を正確に的確に相手に伝え、それを正確に的確に理解して受け取る。さらに、それらはスピーディーに実施されなければならない。食品衛生、食品安全におけるコミュニケーションも同じことが言える。

意思や意図を正確に伝えるためには、コミュニケーション能力を高める必要がある。伝える側はもちろんのこと、受け取る側も同様である。

伝える側は、

- ① 相手が理解できる客観的な理論を用いること。
事実を正確かつ十分に補足説明する。
- ② 抽象的ではなく具体的で、わかりやすい言葉で表現（文書、言葉）する。
ポイントを絞り、明確にする。

受け取る側は、

- ① 聞く場合：最後までよく相手の話を聞くことで、話の要点をつかむ。
- ② 読む場合：しっかり読み込み要点をつかむ。
方針が徹底しない、あるいは指示・命令の実行が

なされないといった問題や不具合は、コミュニケーションの伝達能力（伝える側）と受容能力（受け取る側）の問題に由ることが多い。☞ ここまで。

食品安全の規格である FSSC22000 (ISO22000) は、コミュニケーションに「文書化した情報」を求めている。基準や規格、マニュアル、手順等は、文書化しなければならない。文書化、つまり曖昧な表現ではなく、いわゆる「5W1H」を用いて具体的に表現し、それらを周知させなければならない。具体的にすることで、受け取った誰もが意図するとおりに行動できるようになる。

江戸小唄にある「火の用心」（殿様が、火の用心と命令した。家老、奉行、以下部下達が全員「火の用心」と言ったままで、何も行動に起こさなかった。）になってはならず、その職場、その立場に対応した適切な指示命令を出すことはコミュニケーション能力として重要である。

食品の安全・安心を推進するにおいて、全てにおいて、コミュニケーションは不可欠である。そして、桶が完全な形で、更に容量（食の安全・安心、衛生的な食品の製造、取り扱い）を大きくするために、全員（新入社員やジョブローテーションでの配属者、および既存の社員）が、コミュニケーション能力を高め続けなければならない。



（ 山口市 ： ラップ水仙 ）