

話の長い人にうんざりする。怒りを買わずに話を止めたい

どこの職場や家庭にも話の長い人がいるものです。1分1秒も大事にしたい勤務中に、無駄な話に付き合わされるなんてうんざりですよ。そこで相手の気分を害することなく話を切り上げ、さっさと自分の仕事にかかるためのアプローチを紹介します。

■無神経な人ともうまくやっていく能力とは？

昔から人が抱える悩みの大半は「人間関係」と言われます。馬が合わない人や困った人、無神経は人に煩わされることの多いのが職場。しかしビジネスパーソンは、そんな人たちともうまくやっていける人間関係能力が求められます。

職場や家庭にいる面倒くさい人、無神経な人への対処のしかたでもっとも重要なのは、衝動的な反応はしないこと。相手の性格や思考回路を観察して、それに応じた対応をすることを心掛けなければなりません。

日本人は間柄を重んじる国民ですから、たとえ相手に非があることでも、真っ向から戦ってしまえば自分の評価を落とします。意見を通そうと思うなら、戦うより相手との間柄を良好にする。そのためには相手の心理状態を理解することが重要です。やっかいな人物を見ると、その人固有の性格や特徴のように感じるかもしれませんが、対応次第でかわってきます。厄介な人物はいくつかのパターンに分類することができますが、それぞれの心理メカニズムを踏まえることで関係性を壊すことなく、むしろ自分に有利な関係へと変えていくことができます。

■話の長い上司には、話が長くなる理由がある

3分で済みそうな指示を、言い方を変えてくどくどと説明し続ける上司。あなたの職場にもいるのではないのでしょうか。話が長い人にはいくつかのパターンがあります。

1つ目は、相手が強い不安を抱えているパターン。このパターンの人は自分の話がちゃんと理解されているかどうか気になるあまり、同じ話を繰り返してしまいます。そして前に説明したことを再び持ち出して最初から説明してしまいます。近年、職場内のコミュニケーションギャップが拡大していると言われていています。コミュニケーションギャップとは、本来伝わっていなければならないことが伝わっていなかったり、誤解して伝わってしまうこと。

このようなギャップが生まれている背景には、急速な社会の変化があります。これまでの常識が通用しなくなり、日々新しい常識が生まれている中で、世代間の価値観の違いが際立ってきたことのあらわれでもあります。それとともに気になるのは、スマートフォンやデジタル機器など、人間の記憶を補完するデバイスが普及したことで、脳のワーキングメモリーと言われる領域の機能が低下している人が増えていることです。単純なことで記憶に留まらず、若い頃から忘れっぽい人が増えています。

こうしたことから部下とのコミュニケーションに不安を感じている上司が増えており、その結果、指示もくどくなってしまうのです。この場合の対策として、上司が同じ話をし始めたときに、「そこは先日のご説明で理解しているつもりです」と、こちらが理解していることを伝えること。それで上司は安心して別の話題に移るか、話を終えることができるようになります。

2つ目は、頭の中が整理できていない人のパターン。話が行ったり来たり、同じ話を繰り返す人がいますが、これは話すことを自分でまとめきれていないのです。

こういう相手には「ということは〇〇ということですね」といった感じで、上司の話す内容をまとめてあげる形で聞くのが有効です。そうすると上司の頭の中身も整理されて、堂々巡りをやめさせることができます。

3つめは、しゃべりたい衝動が強い人のパターン。たまに、しゃべる機械のような人がいませんか。ああいう人はこちらが黙っていると、延々と話し続けますので要注意です。

しかし、このタイプは、話を途中で遮られても気にしない場合が多いものです。話題を変えたり、ほかに急ぎの仕事があるなどこちらの事情を伝えると、気分を害することなくやめてくれるでしょう。

このように、どのパターンに当てはまるかを見極め、適切な対処をすることで、上司を不快にさせることなく早めに切り上げてもらえます。

■理解の遅い部下には「5W1Hメモ」を使った指導を

では、相手が部下の場合はどうでしょうか。たとえば報連相のシーン。話が堂々巡りして何が言いたいのかわからないといったこともあるでしょう。こういう場合にすべきことは、その部下に基本的なコミュニケーションスキルが備わっているかどうかをまず見極めること。報連相の基本スキルはありながらも、今回の内容に限って整理できていないなら、「それで何が問題なの？」と、わかりやすい順に質問をしていけば把握できるでしょう。相手が上司のときと違って、話を遮りやすいので格段にラクです。

一方、基本的なスキルがない部下の場合だと、今後のために教育する必要があります。まず結論か話の核心から伝え、その後で理由や状況を簡潔に説明する、といった基本的なスタイルを教えるのも上司の仕事です。

ただ気を付けなければいけないのは、相手の脳のワーキングメモリーが極端に少ない人です。簡単なことが何度言ってもできない部下には要注意です。こういう人は覚えられる量が少ないため、いくら教えてもなかなかうまくいきません。そういう人には報連相の際に、5W1Hでメモを作成し、それを見ながら説明するという習慣をつけさせること。そういう特別な指導も必要です。

■状況を察せられない人の話は、きっぱり遮断する

時間がないときに限って話をしてくる同僚に困っている人も多いのではないのでしょうか。まったく相手にしないのもカードが立つからと少し相手をしてしまったら最後、いつまでたっても話をやめようとしないので困ってしまう。そんなこともあるでしょう。

こういう人は、しゃべらずにはいられないタイプであることは間違いありません。なおかつ仕事へのモチベーションが低い。そんな人にいつまでも付き合えませんから、「悪いけど今は忙しくて話してられないんだ」と、こちらの状況を伝え、遮断するしかありません。おそらくこういうタイプの人には、一度や二度断ってもまた繰り返しやってきます。少しは察してくれるようになるまで、それを続けるしかないのです。いちいち言わなくても忙しいことくらいわかるだろうと思うかもしれませんが、相手の状況を察することができない人が結構いるものです。そういう人にはイライラしたり、腹を立てたりするだけ損。人の性格を変えるのは無理ですから、遮断するのが最良の対処なのです。

■夫婦関係は“修行”だと思って聞いてあげるのが得策

しかしそれが家庭になると事情は変わってきます。1日働いてくたくたで帰宅したと思ったら、「今日隣の奥さんにこんなことを言われたんだけど…」などと、どうでもいい出来事や愚痴を聞かされるとうんざりしますよね。しかし奥さんの話は遮断するのではなく、極力、聞いてあげるのが正解。

立場が違えば感じることも違うもの。こっちにとってどうでもいい話も、向こうにとっては一大事だったりします。耳の痛いことを言うようですが、実のところ奥さんは奥さんで、旦那の話にはうんざりしているものです。つまりお互い様なのです。職場であれ家庭であれ、長い話に付き合うのは面倒ですが、くれぐれも感情的になって対決するようなことは避けましょう。話の長い人も適切に対処すれば、案外何とかなるものだし、関係を害することなく自分のペースで仕事もできるようになります。そう信じて我慢強く賢く対処しましょう。

PRESIDENT Online より

今年の冬至は12月22日で、夜が一番長い日です。冬至と言えば“かぼちゃ”ですよね。かぼちゃが食べられるようになった理由は、古来より“魔よけの色”と言われた黄色であることや、長期間野菜を保存する事が難しい時代に寒い冬を乗り切るためには、栄養満点で保存が効くかぼちゃがぴったりだったという説があります。最近ではかぼちゃの種類も豊富で選ぶのに迷ってしまいますね。私のお気に入り、会津金山町の“奥会津金山赤かぼちゃ”です。濃いオレンジ色の皮と、お尻の大きな「へそ」が特徴です。一般的なかぼちゃより甘くてホクホクした食感。しかし旬が短いのです。8月中旬から9月下旬の1か月程度で販売が終了し生産量も少ないためなかなか手に入れるのが困難です（甘味により保存しにくいようです）。一度食したら他のかぼちゃは食べられない位美味です。かぼちゃ自体が美味しいので、味つけ不要 レンチンするだけで十分美味しく頂けます。是非一度食べてみてください☆

かぼちゃを食べて寒い冬を元気に乗り切りましょう！！

金山町の公式キャラクター「かほまる」