

新型コロナウイルスの影響で、ガラリと変化した働き方や職場環境。そんなニューノーマル時代に戸惑っていらっしやる方も多いのではないのでしょうか。

まずは、ビジネスシーンでのコミュニケーションの変化が挙げられますよね。集中型か

## ナビゲーター

ら分散型になり、リモートワークによって職場での会話や営業での対面コミュニケーションは減り、オンラインを通しての会話も普通になりました。言いたいことを具体的な内容で明確に相手に伝えるスキルや語彙(ごい)力も求められます。しかし、いつでも、どこでも誰とでも、チャットやオンラインを通して情報交換できるため、公私の時間の境界が

18

## 産業カウンセラーの現場から

相談者の思いに共感して伴走する

# 心と時代に寄り添うことが重要

曖昧になるというデメリットもあります。したがって、仕事と余暇時間との境界を自らつくる「パウダリーマネージメント」の力が求められます。

ニューノーマル時代のコミュニケーションは、①公私を上手く組み合わせること②フラットでフレンドリーな関係性③個の力を重視した「創造」・「共感」・「感覚」がキーワードになります。

またリモートワークが進めば、リモートワークの副産物である成果主義が進みます。そのため、労働者にはアイデアや効率化の案などを提案、実践するなど自発的な働き方が求

## ニューノーマル時代の傾聴力

められます。Web会議やオンラインでの商談は対面よりも相手に伝わりにくいいため、伝えるのではなく「伝わる話し方」、「聞き出す力」、そして「スピード感」が必要とされます。

以前に「営業のための傾聴」という講座の講師も務めさせていただき、その中で営業は自社の製品を売るためには、傾聴力が必要だというお話をさせていただきました。傾聴が出来ないと顧客のニーズがつかめない、今何が求められているのかが、わからないからです。加えて、コロナによる不安や先が見えない

ストレスからクレームも増えており、「チーム対応の保険」が発売されたほど。だからこそ、傾聴により顧客の話から問題を探り、解決に向けて対応する力や顧客が求める商品の提案力が求められます。IT化が進む現代においては、AIでは決して出来ないような、顧客の心に寄り添う「傾聴力」や「ホスピタリティ力」が、より必要とされるのではないのでしょうか。超高齢社会が更に進む2025年問題も控えた時代の変革期である今、時代の変化を読み、いかに早く対応するかが勝負の時。その為にも時代に寄り添う傾聴力が必要不可欠だと思われれます。

【日本産業力カウンセラー協会中部支部会員  
国家資格キャリアコンサルタント・産業力  
ウンセラー 平賀順子】

(火曜日に掲載)

