

Z世代が本当に伝えたいことを、
聴いていますか？

これからの司会者に求められるもの





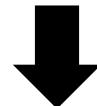
- 01 何故、ギャップが生まれるのか？
- 02 様々なバイアス
- 03 聴く力「傾聴」

1.なぜギャップが生まれるのか？

世代間のギャップ[。]

(ジェネレーションギャップ)

年齢差のコミュニケーション問題



永遠のテーマ

1.なぜギャップが生まれるのか？

時代背景により特徴付けられる=「世代観」

あくまでも特徴であり、全ての人に当てはまるわけではない

1.なぜギャップが生まれるのか？

	1965年 昭和40年	1970年 昭和45年	1980年 昭和55年	1987年 昭和62年	1996年 平成8年
日本	バブル世代 (1965～1969年生まれ) 20代前半の大学時代、 若手社会人時代に、 バブル景気を経験。	就職氷河期世代 (1970～1982年生まれ) バブル崩壊後に社会人となった世代。 「ロストジェネレーション（失われた世代）」 とも言われる。			ゆとり・さとり世代 (1987～2004年生まれ) 学習指導要綱の改定により「ゆとり教育」 を受けた世代。その後「脱ゆとり教育」を 受けた世代が「さとり世代」と言われる。
アメリカ	X世代 (1965～1980年生まれ) アメリカにおけるベビーブーム世代の後、 20代のころに冷戦終結などを経験。		Y世代 (1980～1995年生まれ) 2000年前後に20歳を迎えた世代。 「ミレニアム世代」とも言われる。 10代のころにインターネットが普及し、 インターネットに抵抗がない。		Z世代 (1996～2010年代生まれ) 10代の頃にスマホが 身近にあり、SNSを 駆使したコミュニケー ションが当たり前。 「デジタルネイティブ」 とも言われる。

参考：「Z世代・さとり世代の上司になつたら読む本」竹内義晴

1.なぜギャップが生まれるのか？

Z世代

モノが豊か 溢れている 競う必要なし

1.なぜギャップが生まれるのか？

自分らしさを重視

物が溢れ、飽和状態になっている中「自分の価値観に合うもの」を取捨選択することを重視。

かつてのブランド、地位、名声という成功の在り方ではなく、“自分の趣味” “好きなこと” “自分らしく居られること”を大切にする。

1.なぜギャップが生まれるのか？

では、このギャップを埋めるにはどうする？

知る ⇒ 理解

2. 様々なバイアス

バイアスとは



2. 様々なバイアス

- 「普通は〇〇だ」「それって常識だろ」と言う
- 育休取得や時短勤務を選択する男性は、昇格意欲が低い
- 家事、育児は女性の仕事
- 高齢者はPCが苦手

アンコンシャスバイアス

2. 様々なバイアス



正常性バイアス

私は詐欺など遭わない

自分にとって悪い情報、害のある情報は無視すること



多数派同調バイアス

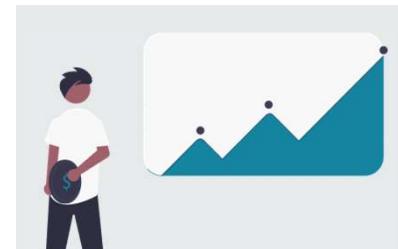
みんなが逃げないから、逃げなくて大丈夫

行動に迷ったとき、とりあえず周囲の人に合わせればよいと思うこと



保守性バイアス

これまでの自分のやり方に固執してそれ以外を否定し、正当に評価をしないこと



サンクコスト効果

損をするにも関わらずそれまでの投資を惜しみ、投資がやめられること

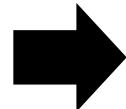
2. 様々なバイアス



現状維持バイアス

新しいものを受け入れられない

- いつも同じメニューを選ぶ
- 新しい製品には抵抗がある
- オプションを解約しない



**未知のものや変化を受け入れられず、
現状維持を望む心理**

- 損失や失敗を回避したい
- デフォルトから変更したくない
- 慣れ親しんだものを選ぶ



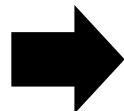
2. 様々なバイアス



恒常性ホルモン
(ホメオスタシス)

生物学的にも

- 体温を一定に保つ
- 空腹を感じる
- 怪我をしても自然に治癒



変わろうとするときに、
変わらないように働く本能

成長 = 変化

無意識のうちに生命が維持されている

2. 様々なバイアス

大切なのは・・・

- 自分は「**無意識のバイアス**」を持っていることを知る
- 自分は分かっている、知っている、できていると思うことが**一番危険**（判断を誤ってしまう）ということを知る
- 数字やデータで客観視する

2. 様々なバイアス

「 思い込み 」 を問い合わせ直す

2. 様々なバイアス

- あいさつは、部下からするべきだ
- 仕事は辛くて当たり前だ
- 一度入社した会社は、すぐに辞めてはいけない
- 「報連相」は、部下から行うべきだ

2. 様々なバイアス

「この価値観は必要だろうか？」と問い合わせ直す

2. 様々なバイアス

- なぜ、あいさつは、部下からするべきなのか？
- なぜ、仕事は辛くて当たり前なのか？
- なぜ、一度入社した会社は、すぐに辞めてはいけないのか？
- なぜ、「報連相」は、部下から行うべきなのか？

2. 様々なバイアス

自分の「思い込み」を振り返る

皆さまはいかがでしょうか？

新郎新婦とのやり取り　披露宴の場

2. 様々なバイアス

ギャップを埋めるには

知る⇒理解

「傾聴（ディープリスニング）」

3.聴く力「傾聴」

相手の話を深く聴く

3.聴く力「傾聴」



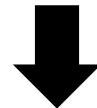
心を込めて聴く

相手の話を心を込めて聴くこと



心情・真意

「言葉」だけではなく、その裏にある
相手の「心情・真意」まで聞き取る



相手に安心感を与え、受容されている感覚を抱かせる

信頼に繋がる

「聴いてもらえる」という安心感で、心を開く

3.聴く力「傾聴」

アイコンタクト

相手と目を合わせる

うなずき

話の内容に合わせ、タイミングよくうなずく

相づち

聴いていることを示す

チューニング

相手のトーンに合わせる（波長、空気感をキャッチ）

リフレクション

伝え返し（鏡のよう反射すること）

3.聴く力「傾聴」

NG集

あ～、わかる、わかる

本当に?
どれだけわかってる?

あ、知ってるよ!
そこ、行ったことがある!
でさあ…

話泥棒?

いやあ、それは言っても
ねえ。それはいかないよ。

すぐに反論

3.聴く力「傾聴」

NG集

(無表情で) ヘー…

無関心、
もう話す気無いわ…

それって、〇〇だよね。
あなたは、〇〇だよ。

決めつけ

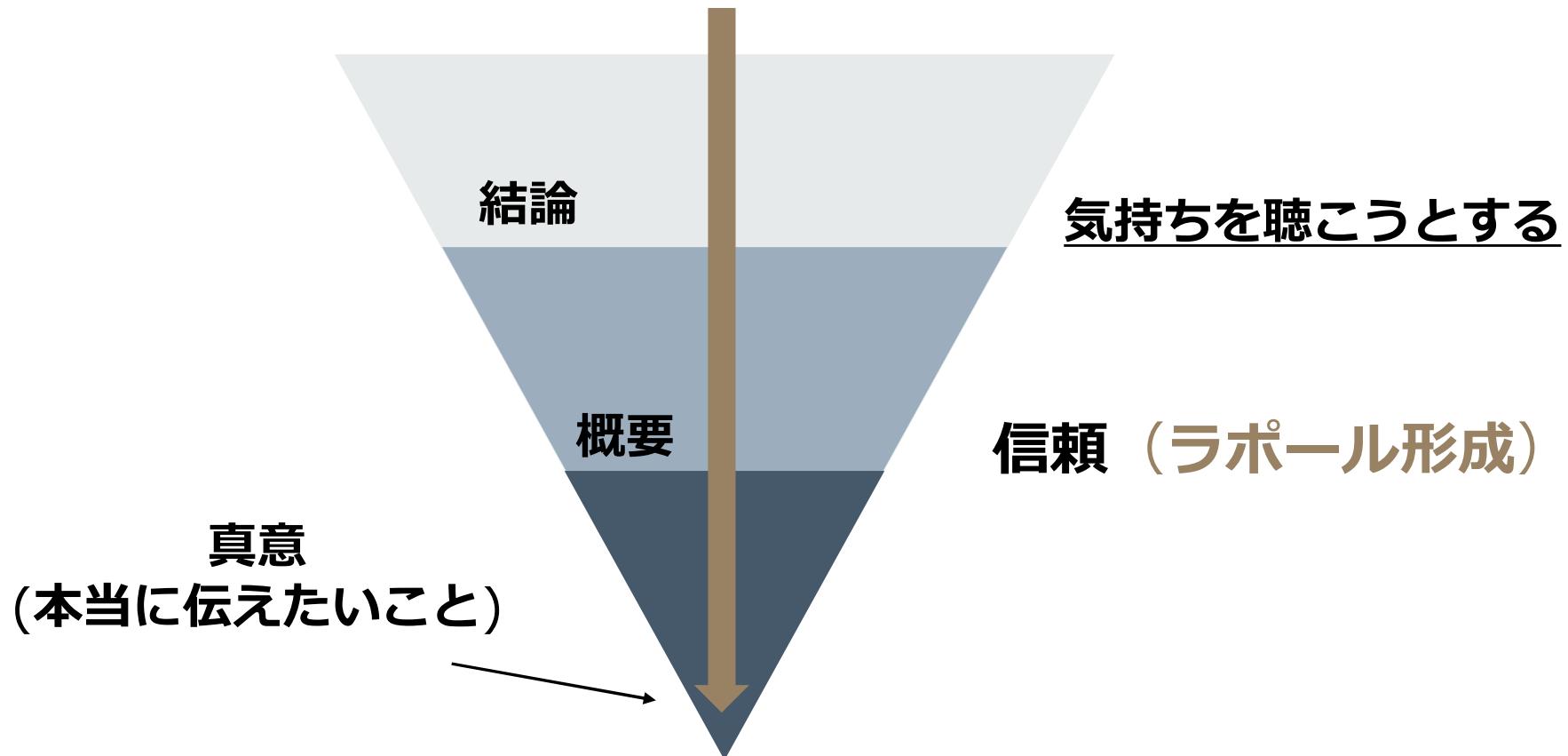
大丈夫！

気にすることないって！
元気だしな！

感情に寄り添えない

3.聴く力「傾聴」

傾聴 (ディープリスニング)



3.聴く力「傾聴」

エリクソンの漸性的発達理論

壮年期（40～65歳）「世代性」のテーマ

「世話」

次世代を育てる

3.聴く力「傾聴」

私たちにあるもの「経験」

安心



まとめ

Z世代の求めること

聴く