

リーダーのコミュニケーション

はじめに

職場のリーダーを任命されたあなたは、メンバーに対してどのようなコミュニケーションをとればよいのか、一度は考えたことでしょう。これまでと同じようなコミュニケーションでよいのか、あるいはリーダーになったからにはいままでとは違うコミュニケーションにしなければならないのか…などと迷ったことと思います。

私がはじめてリーダーを任されたとき、このようなことで悩んでいたのを思い出します。悩みましたが、結局は、以前とさほど変わらないコミュニケーションをとっていたと思います。ただ、「意識的にコミュニケーションをとるようにしよう」と考えました。

それはどのようなことかという、あまり考えずに発言したり、話を聞いたりするのではなく、あるときは意識して丁寧に話を聞いたり、またあるときは目的を持って発言したりするということです。コミュニケーションをとること自体を大切にするとともに、その際に“何となくの会話”にならないようにしようと心がけました。

その心がけが幸いしてか、少しずつリーダーらしく振る舞えるようになりましたが、それでもコミュニケーションというものの難しさを痛感する日々でした。

リーダーであるあなたも、コミュニケーションの難しさに直面し、模索を続けているところかもしれません。

このテキストでは、リーダーとメンバーの対話を中心に、コミュニケーション事例を豊富に盛り込みました。ぜひ、あなたの職場や仕事の現状に置き換えて「自分だったらどうするだろう」と、ご自身に引き寄せて読み込んでください。

コミュニケーション力は、やはり実践を通じて鍛えられるものです。メンバーの話にしっかり耳を傾けてみる、「〇〇さんはどう思う？」と問いかけてみる、「見事にやり遂げたね」と承認の言葉をかけてみる。ちょっとしたことで結構ですので、アクションを起こしてください。そうした働きかけは、リーダー自身のコミュニケーション能力を高めるだけでなく、メンバーたちを動機づけ、職場を活性化する原動力になります。

メンバーたちの信頼感に満ちた笑顔をイメージしながら、リーダーにふさわしいコミュニケーション能力を磨いていきましょう。

目次

はじめに	3
第Ⅰ部 信頼関係を強めるツウウェイ・コミュニケーション	5
第1章 リーダーの自覚を持ってメンバーと向き合おう	6
1. 決してあなどれない“挨拶”の効用	6
2. 当たり前の「ホウ・レン・ソウ」が職場を強くする	8
3. 成果を高める効果的な指示の出し方・受け方	14
4. リーダーが率先垂範したい“話し方”のポイント	20
◆研究課題1	23
第2章 信頼づくりをすすめるコミュニケーション・スキル	24
1. 傾聴のスキルを磨いて“聞き上手”なリーダーをめざそう	24
2. 相互信頼を深める面接・面談のすすめ方	31
3. 協働を促すちょっとしたミーティングの活かし方	38
4. 電子メールでのやり取りにも一工夫を	40
◆研究課題2	42
第Ⅱ部 職場の活力を引き出すコミュニケーションの実践	43
第3章 自律型人材へと育てるメンバーへの働きかけ	44
1. メンバーの主体性を引き出すコーチング実践スキル	44
2. 相手を主役にし、自律性を育てる“質問”の仕方	48
3. やる気を引き出す“ほめ方”と“承認”のポイント	55
4. メンバーの成長を促す“叱り方”と“フィードバック”	59
◆研究課題3	63
第4章 気持ちのよい言葉が行き交う職場風土をつくるために	64
1. 会議の生産性を上げるファシリテーションの技術	64
2. 双方満足をめざす交渉のスキル	68
3. モチベーションを高める“言葉の報酬”	72
4. アサーティブな表現で、風通しの良い職場づくりを	75
◆研究課題4	79

第Ⅰ部

信頼関係を強める ツウウェイ・コミュニケーション

第1章

リーダーの自覚を持って メンバーと向き合おう

1 決してあなどれない“挨拶”の効用

挨拶
ホウ・レン・ソウ

リーダーになったからには、より大切にしたいコミュニケーションがあります。それは「挨拶」と「ホウ・レン・ソウ」です。どちらもリーダーになる前から大切にしてきたかたも多いと思いますが、これまで以上に気を抜かずに意識してほしいのです。

「ホウ・レン・ソウ」については次の項で取り上げますので、ここでは「挨拶」について考えてみましょう。

挨拶はメンバーとの重要な接点

挨拶は毎日、毎回、同じ人に対しても、同じ状況であっても、繰り返して行われるものです。人間は挨拶ひとつで一喜一憂することもあります。

あるかたから聞いた話です。そのかたのマンションのお隣さんは「こんにちは」と挨拶をしても、挨拶を返してくれなかったそうです。しかし、いつかは挨拶を返してくれるだろうと期待し続け、無視され続けても、お隣さんと会えば必ず自分から挨拶をしていたそうです。そしてあるとき、いつものように挨拶をしたら「こんにちは」と返してくれたのです。そのかたは、玄関で「やったー！」とガッツポーズをとったそうです。このエピソードからもわかるように、挨拶が人に与える影響は測り知れません。

挨拶が人に与える
影響

リーダーのあなたが、いつものようにメンバーに挨拶をしたところ、

メンバーから挨拶が返ってこなかったとしたら、あなたは どう 思いますか。「あれ？ どうかしたのかな」「何かあったのかな？」と不思議に思うでしょう。このように挨拶を通して、**相手の様子や状況を容易に把握** 相手の様子や状況
することができます。

次の会話例を見てください。いつも元気よく挨拶を返してくれるメンバーから、今日は元気がない挨拶が返ってきました。

* * *

リーダー「おはようございます！」

メンバー「おはようございます」

リーダー「あれ？ 今日はいつもと違って、少し元気がないみたいだけ
ど…」

メンバー「はい、今日はこれからA社へのプレゼンテーションに行くの
で、少し緊張しています」

リーダー「緊張しているんですね。あそこまでしっかりと準備をしたの
だから、自信を持っていいと思いますよ。大丈夫、頑張って」

メンバー「ありがとうございます。リーダーからそう言ってもらって、
少し元気が出てきました。頑張ります！」

* * *

このやり取りからもわかるように、職場の挨拶には次のような効用があることを改めて認識してください。

- メンバーの様子を把握できる（気分、体調など）
- 職場に活気が生まれる
- 会話のきっかけになる

挨拶を交わすことにより、メンバーの様子をうかがい知ることができますし、また会話のきっかけにもなります。「ふだん、リーダーとは挨拶もほとんど交わさないのに、仕事の指示を出すときだけは話しかけてくる」とメンバーが感じていたとしたら、リーダーとしては失格です。リーダーから積極的に挨拶をすることによって、**メンバーとの接点を増** メンバーとの接点
やすうに心がけましょう。