

メンバーのやる気を引き出す

笑顔上手・あいづち上手

はじめに

リーダーの“笑顔”と“あいづち”で メンバーと職場を元気にしよう

リーダーのあなたも、かつては、上司に対してこんな思いを抱いたことがあるかもしれません。

- 早く報告すべきことがあるけど、機嫌が悪そうだから、いまはやめておこう
- 仕事のすすめ方を相談したいけど、忙しそうだから、勝手にやっちゃおう
- 自分のアイデアを提案したいけど、どうせ否定されるからやめた
- せっかく良い報告をしたのに、かえってイヤミを言われて、やる気がなくなる
- こんなに頑張っているのに、認めてくれないなんて、がっかりだ

さて、いまリーダーの立場にあるあなたは、部下たちからどんなふうに使われているでしょうか。話しかけづらい、近寄りがたい上司になっていませんか。

もし、あなたが知っておくべき情報の半分も集まってこないとしたら…、部下たちのやる気や創意工夫の意欲を削いでいるとしたら…。部下の数が多ければ多いほど、その“損害”は大きくなります。もちろん、リーダーとしての信頼は得られませんし、職場の空気も重苦しく、風通しの悪いものになってしまうでしょう。

少しでもそんな状況が見られたら、リーダーとしては、一刻も早く手を打たなければなりません。その方策はいろいろ考えられるでしょうが、コストがかからず、しかも即効性があるのは、リーダー自身の“笑顔”と“あいづち”です。

メンバーが報告に来たら、“笑顔”で迎えてください。そして、タイミング良く“あいづち”を打ちながら、話に耳を傾けてください。

きっとメンバーは、「最近、リーダーはよく話を聞いてくれる」「話していて、とても気分がいいし、アイデアが浮かんでくる」「良くない報告でも、安心して話せる」などと感じるでしょう。そして、仕事ぶりや成果を“笑顔”と“あいづち”で認めてもらえたメンバーは、がぜん“やる気”が出て、頑張ろうと思うはずです。何よりも、職場が明るくなり、みんながイキイキと働ける場になること請け合いです。

そんな素晴らしい効用のある“笑顔”と“あいづち”をぜひとも身につけ、メンバーたちのやる気を引き出せる、信頼されるリーダーをめざしましょう。

目次

はじめに	3
第Ⅰ部 リーダーの笑顔とあいづちがチームに活力を与える	5
第1章 自分の態度と表情を意識することからはじめよう	6
1. 上司の態度ひとつで、部下のやる気はこんなに変わる	6
2. “話しかけるなオーラ”を発していないか?	10
3. 笑顔はマネジメントの武器だと理解しよう	14
4. 一瞬にして見えない壁を取り払う笑顔の効果	18
◆研究課題1	21
第2章 笑顔とあいづちで“聞き上手”なリーダーに	22
1. 笑顔は歓迎のシグナル—対話の環境づくり.....	22
2. 「表情筋トレーニング」で、笑顔を鍛えよう.....	29
3. ちゃんと聞いているということを表すあいづち	32
4. 「うん」「そうか」「なるほど」—基本のあいづち.....	36
◆研究課題2	42
第Ⅱ部 メンバーをイキイキと輝かせるコミュニケーションの極意	43
第3章 マネジメントに活かしたい“対話”の効用	44
1. 話しやすいと感じさせるあいづちの打ち方	44
2. 状況に応じて使い分けたい笑顔とあいづち	48
3. 「いいね」「おもしろい」—アイデアを引き出すあいづち.....	54
4. 話を深めるあいづち、広げるあいづち	57
5. 気づきを与え、成長を促すあいづち	62
◆研究課題3	67
第4章 職場に根付かせたい、笑顔とあいづちの文化	68
1. こんなとき笑顔でいられるか—リーダーの度量が試される	68
2. メンバーと“対等”の立場で対話ができるか	71
3. モチベーションのカギとなる“貢献実感”を高める	74
4. 笑顔とあいづちがつくる風通しのよい職場風土	76
◆研究課題4	79

第Ⅰ部

リーダーの笑顔とあいづちが
チームに活力を与える

第1章

自分の態度と表情を 意識することからはじめよう

1

上司の態度ひとつで、 部下のやる気はこんなに変わる

自分の表情や態度を気にしていますか

さまざまな情報

人は、そこにいだけでさまざまな情報を発信しています。「私は存在感がないので、影響力なんてありません」と話す人がいますが、それはまったくの誤解だと思います。自分ひとりだけで部屋にいる場合と、誰かと一緒にいる場合で比較してみるとわかります。たとえ家族であったとしても、誰かと一緒に部屋にいるのと、自分ひとりだけにいるのでは、感じ方に大きな違いがあるはずです。

影響力

まして、あなたが職場の管理監督者、リーダーであれば、職場に与える影響力がかなりあると考えなければいけません。職場メンバーは、家族のような関係があると思います。家族の誰かが病気だったり、元気がなかったりすると、他の家族も気分が沈んだりするでしょう。職場で誰かが、イライラしていたら、他のメンバーもそのイライラに影響されて、落ち着かなくなってしまうようなことはないでしょうか。

良くない報告

一人ひとりが、周囲の仲間に何かしら影響を与えていると自覚することが大切です。特にメンバーにとって、リーダーの態度や機嫌は大変気になるものです。相談したいことがあったり、良くない報告をしなければならないようなときなどは、リーダーの機嫌をうかがいます。「この報告を早くしたほうがよさそうだけど、機嫌が悪そうだからあとにしようかな…。いや、早めにしないとっと大変なことになってしまうかもしれない。でも、いまのタイミングで話すとひどく怒られそうだし、ど

図表1・1 リーダーが留意すべき“避けたい態度”

① 高圧的・威圧的な態度	<ul style="list-style-type: none"> ・怒っている表情や無表情，強面（こわもて） ・腕を組む ・足を組む ・腰に手を当てる ・顎を上げる ・見下ろす視線 ・声が大きい ・相手の話をあまり聞かないで一方的に話す など
② やる気のない態度 や無関心な態度	<ul style="list-style-type: none"> ・無表情 ・目を合わせない ・あいづちや返事がない，または，あいづちが早くて雑 ・反応が遅い ・声が小さく，覇気がない ・自分から関心を持って話したり，働きかけたりしない など
③ 否定的な態度	<ul style="list-style-type: none"> ・困った表情やイライラした表情 ・話を理解しようとせずに，何でも否定する ・腕を組む ・目をそらす など

うしよう…」と，あなたの様子をうかがいながら，報告のタイミングを逃しているかもしれません。

このように，メンバーがハウレンソウのタイミングを逸したり，コミュニケーションの機会を阻んでしまうような態度を，無意識にとっていないかどうかを自覚してみることからはじめましょう。リーダーだって人間ですから，常に平静で，心穏やかでいられるとは限りません。しかし，いつも落ち着きがない様子でいたり，イライラしていたり，表情がこわばっているようなことは，極力なくす必要があります。

メンバーに対して避けたい態度

リーダーが無意識にしまいがちであり，それがメンバーのやる気を阻害してしまうような“避けたい態度”を考えてみましょう（図表1・1参照）。

避けたい態度

① 高圧的，威圧的な態度

腕組みや足組みは，“クロスメッセージ”といわれ，相手を拒否している態度のひとつです。無意識に腕組みをすることが癖になっているのは，男性に多いように感じます。

クロスメッセージ

高圧的・威圧的な態度をとるリーダーは，メンバーからすると近づき

高圧的・威圧的な態度