

メンバーのやる気を引き出す
聴き上手・伝え上手



はじめに

メンバーとのコミュニケーションを円滑にして、 職場の目標を達成しよう

職場のリーダーは、日ごろのマネジメントを通じて「コミュニケーション」の重要性はよく理解していると思います。

しかし、自らのコミュニケーションを総合的に見直す機会を持ったことのあるリーダーは少ないのではないのでしょうか。

コミュニケーションは、人と人との関係を構築するための営みであり、手段です。会社の方針の伝達、指示・命令、ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）、会議やミーティング、部下指導などといった組織における活動は、すべてコミュニケーションを介して行われます。

同時に、コミュニケーションは、人と人との関係をよくしたり、悪くしたりする働きもあります。その場の思いつきで言葉をかけたり、話をしたりすると、ときとして予想もしない結果になることもあります。たとえば、リーダーがかけたひと言で、メンバーのモチベーションがあがることもあれば、逆にしぼんでしまうこともあるでしょう。

リーダーとしては、メンバー一人ひとりと具体的にどのようにコミュニケーションをとっていくか、個々のコミュニケーション機会でのどのような接し方をするか、どのように聴いたり話したりするかなどを決めて実行していかなければなりません。

本講座では、職場のリーダーが必ず身につけておきたい「聴き方・話し方」のポイントをマスターし、メンバーの潜在能力を発揮させ、モチベーションを高めることをねらいとしています。

学習を通じて学んだことは、ぜひ職場で実践してみてください。繰り返し行うことで、あなたのコミュニケーション力は飛躍的に向上します。

チームの力を結集するために、メンバーとのコミュニケーションを円滑にし、職場の目標を達成していきましょう。

CONTENTS

はじめに	3
第Ⅰ部 メンバーの潜在能力を発揮させるリーダーの“聴き方”	5
第1章 コミュニケーションは「聴く」ことから始まる	6
1. あなたは「聴く」ことができますか	6
2. 「聴く技術」とは、相手がその気になって話し出す技術のこと	8
3. リーダーは自分が話したい欲求を抑えることが大事	10
4. メンバーにとって、話しやすい雰囲気をつくる	12
5. 話を「聴く」ために心がけたい大切なこと	14
6. メンバーの性格の傾向に応じた聴き方をする	16
7. 「アクティブ・リスニング（積極的傾聴）」とは	18
8. 「アクティブ・リスニング」を効果的に行うために	20
■研究課題1	23
第2章 メンバーの考えを引き出す効果的な「質問」の仕方	24
1. 「質問」はメンバーへのメッセージ	24
2. 「オープン・クエスション」でメンバーの話を引き出す	26
3. 大きなかたまりを、小さなかたまりにほぐして問いかける	28
4. 視点を変える質問をして“気づき”を与える	30
5. “本音”をさりげなく聞き出す質問法	32
6. 「支配型思考」タイプへの質問の仕方	34
7. 「直感型思考」タイプへの質問の仕方	36
8. 「協調型思考」タイプへの質問の仕方	38
9. 「分析型思考」タイプへの質問の仕方	40
■研究課題2	42
第Ⅱ部 メンバーのモチベーションを高めるリーダーの“伝え方”	43
第3章 メンバーを育て、職場を活性化させる「伝える」スキル	44
1. 「話す」だけでなく、「伝える」ことができるか	44
2. 「挨拶」はコミュニケーションの原点	46
3. 仕事の「目的」を伝えることで、メンバーのやる気が高まる	48
4. 「数字化表現」で、ポイントを明確にする	49
5. メンバーの「ハウ・レン・ソウ」をどう指導するか	50
6. 「報告」させるときの指導のポイント	52
7. 「連絡」させるときの指導のポイント	54
8. 「相談」させるときの指導のポイント	56
9. 自分の意思をきちんと伝える方法——「DESC法」の活用	58
■研究課題3	61
第4章 メンバーの心に響く「ほめ方・叱り方」のコツ	62
1. メンバーを「おだてる」のではなく、「ほめて」やる気を引き出そう	62
2. メンバーの何をほめたらよいか	64
3. メンバーを「ほめる」ときのコツ	66
4. 「ほめる文化」を広げていこう	68
5. メンバーを「怒る」のではなく、「叱って」成長させよう	70
6. メンバーを「叱る」ときのコツ	72
7. 自尊心に訴えるように叱る	74
8. 感情をコントロールするには	76
■研究課題4	79

第Ⅰ部

メンバーの 潜在能力を発揮させる リーダーの“聴き方”

第1章

コミュニケーションは 「聴く」ことから始まる

1

あなたは「聴く」ことが できていますか

「話す」よりも「聴く」ほうがむずかしい

相手の話をよく聞くことは大切なことだと、多くの人は認識できているはずですが。しかし、「聞くことなんて簡単だ」「自分は普段からよく聞いているから大丈夫」と思い込んではいないのでしょうか。

人の話を聞くことは、一見、簡単なことのように思えますが、実はとてもむずかしいことです。人間は本来、人の話を聞くよりも自分の話がしたい欲求が強いからです。

あなたはリーダーとして、「メンバーの話をしっかり聞けている」と自信を持って言えるのでしょうか。

「聞く」と「聴く」の違い

聞く

聴く

ところで、「きく」という言葉を漢字で表すときには、主に「聞く」と「聴く」の2つが使われます。それぞれの意味には、次のような違いがあります。

聞 く (hear) …音や声が耳に自然に入ってくること

聴 く (listen) …耳を傾け、注意して意識的に聞きとること

受動的
主体的

「聞く」というのは、好むと好まざるとにかかわらず耳に入ってくるという**受動的**な意味があります。それに対して、「聴く」は、自分の意思で**主体的**に受け容れるという意味があります。リーダーがメンバーの

話を「きく」ときは、「聴く」という漢字を当てはめて考えるようにしましょう。

「聴く」ことが大切なわけ

普段、あなたがメンバーからの報告を聞くと、「君の言いたいことはわかっている。それで、結論は？」と先を急がせたり、「君の考えはどうでもいいから、オレの言うとおりにやってくれ」と一方的に自分の考えを押しついたりしていないでしょうか。

このようなリーダーの言葉は、メンバーからすると、「自分の話を聞いてもらっていない」と感じさせてしまいます。

また、話を聞く前から、「どうせ大した話じゃないだろう」「ろくに考えてもいないのだろう」などと、見くびっているようなことはありませんか。そのような気持ちがあれば、メンバーは敏感に察知します。すると、「どうせ言っても聞いてもらえないから、最低限のことを言っておけばいいや」とおざなりな報告をするようになってしまいます。そして、それを聞いたリーダーは「やっぱり、こんなものか」「聞くまでもなかった」となり、まさに悪循環です。

メンバーが重要な**情報**を持っているのに、リーダーが「大した話じゃない」と決めつけて主体的に聴くことをしないと、せっかくの情報が埋もれてしまいかねません。

メンバーの話を注意深く聴けば、言葉の背後に隠れている**思い**を察知したりして、これまで気づかなかった重要な発見をすることもあるはずです。

メンバーの話を聴く時間を増やそう

リーダーであるあなたが話す時間とメンバーが話す時間を比べると、あなたが話をしているほうがずっと多いのではないのでしょうか。

そうだとしたら、メンバーの話を「聴く」時間を増やしてみましょう。

そうすれば、今日は力を入れて話しているな、何となく元気がないな、歯切れが悪いななど、メンバーからのいろいろなサインにこれまで以上に気づく機会が増えるでしょう。

情報

思い