

21世紀型企业への転換を図る

人財流失時代のマネジメント戦略

～ 上司も部下もイキイキ職場② ～



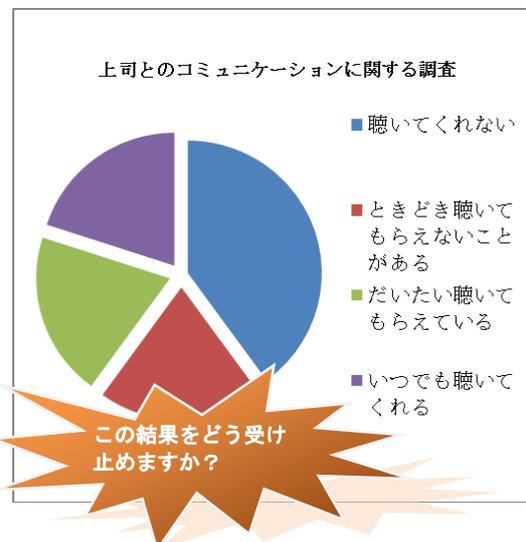
「話を聴いてもらえない」と感じている部下？！

「私は部下の話をよくきいています」という方がいらっしゃいます。

では、質問です。みなさんは部下の話を“聞いていますか？”、それとも、“聴いていますか？”

ヒント。「聞」という字には、耳という字が入っていますが、「聴」という字には、耳も目（横向き）も心も入っています。人の話を、耳だけではなく、目も心も使って「聴く」。みなさんは「聞く」と「聴く」、どちらの「きく」で部下と接しているでしょうか？

ある企業が行った社内アンケートの結果によると、上司に「話を聴いてもらえない」と感じている部下が約4割、「ときどき聴いてもらえないことがある」が約2割にも上ったそうです。もし、あなたのコミュニケーションの方法が「聞く」であれば、少し改善する必要があるかもしれません。部下に「私の話しは聴いてもらえない」と思われてしまう状態が続けば、部下のモチベーションは低下し、ハウレンソウが適時行われないなど、仕事上でさまざまな障害を招いてしまうことでしょう。



職場でイキイキと社員に働いてもらうためには、職場内での十分なコミュニケーションが不可欠です。今回は、「コーチ型コミュニケーション」（コーチング）について考えてみます。

名ばかり管理職対策ご相談窓口設置中 ⇒ ☎ 0120-81-4864 (ハイ・シャウト)

コーチ型コミュニケーションの奨め…？！

コーチ型コミュニケーションとは、「コーチング手法」のひとつで、基本となるコミュニケーション理論です。理論というと難しく感じるかもしれませんが、【自分の考えはいったん置いておき、部下に関心を持って、部下の行動や思考、部下が立ち止まってしまう、やる気を失くしてしまうのはどんな時かという点に気を付けて、舵をとっていく】というものです。

先程の「上司に話を聴いてもらえない」と感じている部下にも通じるものがありそうですが、具体的には、次のような点に注意して部下とのコミュニケーションを図ってみると意外な変化が起こるかもしれません。

- 部下の話を聴くときは、いつもうなずいたり、アイコンタクトをとったりするなど、話しやすくなる工夫をする
- 話しかけられたら、仕事をいったん中断、部下の方へ身体を向けて聴く
- 話の途中で、口を挟んだり、言おうとしていることを先走って発言しない
- 部下が話している途中で他のことは考えない
- 部下の話を最後まで聴く

思い当たる節はありませんか？
「話が聴かれていない」と感じる時…
自分の体験に照らし合わせて考えてみましょう。

「話を聴くスキル」…!!

「話を聴いてください」というと、「部下を受け入れればいいんだな」などというふうに誤解される方がおられますが、それは「言うことをきく」であって、「話を聴く」ことにはなりません。



本当の意味での「話を聴く」ということは、部下が「もっと頑張ります！」と言っているときに、自分でイメージせず、「もっと頑張る」とはどういうことを言っているのかをよく聴くことです。部下とイメージを共有するためにも「どんなことを思って今の言葉が出たのか」という背景までも聴きとることが必要です。相手の言葉を「聴き」、相手の感情をも「聴く」、話しを「聴く」ことには、このふたつの種類があることを知ってください。

「残業代払え！」社員から突然の内容証明郵便 ⇒ info@iwaki-pmo.co.jp

大きなメリットをもたらす！コーチ型コミュニケーション？！

コーチ型コミュニケーション（コーチング）を取り入れ、上司と部下が良好な関係を築いている企業の例を紹介しましょう。どちらの企業も『人が辞めない企業』です。

◆X社（IT業、社員数19名）

～ コミュニケーション前の約束 ～

X社のルールでは、上司から、部下から、どちらから話しかける場合でも必ず「少しお時間いいですか？」と、相手の許可を得てから話しかけるそうです。確かに、許可を得ないと聞き手は「忙しいのに！」と不満を感じ、話し手は「話しかけているのに！」と不満を感じてしまうものです。X社の社長は、上司と部下との間に安心感が生まれれば、その上司にとって必要な決断や判断、情報収集が得られやすくなるものと考え、このようなルールを決めているとのことでした。社長曰く「当り前の事」だそうですが、この当り前のことを徹底することが難しいんですよね…。



◆D社（印刷業、社員数98名）

～ 毎日5分、上司の務め ～

「毎日5分、上司の務め令？」、はじめて聞いた時には何のことか分かりませんでした。実はこのD社では、上司は直属の部下と一日5分は会話することとしているそうです。以前、社内で不仲な社員がいたために業務連絡が漏れ、納期遅れや印刷ミスが続いた際に社長が考案したルールだそうです。

ほんの短い時間でも話しを聴くことで、部下と継続的にかかわることの大切さを教えられた事例でした。

■□■ バイヤーズリモース (Buyer's Remorse) って？ ■□■

バイヤーズリモース (Buyer's Remorse) とは、大きな物事の決定後、高額な物の購入後に起こる後悔のことを言います。人間、大きな事を決断すると（マイフォームの購入、車の購入）、ほとんどの人は後悔するそうです。このような現象は就職にも当てはまります。

「本当に正しい決断だったのだろうか？」「本当にこの会社で良かったのだろうか？」「もっと良い条件の会社があったのでは？」

言われてみれば、この気持ち分かりますよね？

たまに「内定通知書を送ったら、採用辞退の連絡があって困った」という話を人事担当者から聞くことがあります。企業側から見れば、勝手な話、迷惑な話ですが…、人を採用する側としては、このような人間の心理（バイヤーズリモース）を理解しておかなければなりません。

そこでアドバイスです！

応募者のこのようなバイヤーズリモースを少しでも解消してあげる方法です。

内定通知書と一緒に、または後日、「新しい環境に身を置くということは、誰でも不安なことです。これも縁です。一緒に頑張りましょう。〇月〇日の初出社を心よりお待ちしております」というような文面を送ります。目的は『不安に思うことは当り前で、誰でもそういう気持ちになるのですよ』ということを先に教え、気持ちを楽しませてあげることです。