

「言わなくてもわかるだろう」は、誤解のもとに

人と組織づくりコンサルタント 本木和子

今回はアサーションを紹介したい。アサーションとは、言うべきことを、適切に相手に伝える、伝えていい、という考え方のことだ。

●共有できて初めてコミュニケーション

「コミュニケーション」という言葉の語源は common（共有）だといわれている。一方から伝えられるだけでは、真のコミュニケーションとはいえない。受け手が話し手の発する情報も感情も、しっかり受け止めることができても50%。

一方、話し手もしっかり伝えることができ、相手に受け止めてもらえて初めて互いのコミュニケーションが成立する、共有が成り立つのだ。「相手にしっかり伝えることができる」かどうか、今回はこの点についてとりあげてみたい。



●コミュニケーションは職場の人間関係の基礎

昨今、人手不足とか、働き方改革とか、どの組織でも働く人、一人一人が大事なはず。

しかし、色々なものの見方、考え方の異なる人間が集まる職場では、何かと課題が生じがちで、組織のリーダーは頭を悩ませる。人間関係のひずみは、大事な社員が離職する引き金にもなるし、辞めないまでも時にはメンタル不調にも発展してしまう。

何が大事か、あらためて見直すべくは、コミュニケーションではなかろうか。

冒頭にも述べたが、私たちは日ごろ、過度に躊躇をすることなく、人に伝えるべきことをきちんと伝えているのだろうか。いや、必ずしもそうではなかろう。一因は文化的なものだ。「日本人は概して、言うべきことを口にしない。時には言うのを控え、その割には、実はこうであったのに、と後で明らかになり困る」と、外国人ビジネスマンに異文化研修をしている私は時々耳にする。

●国際化もあるし、言わないことは誤解のもとにも

私たち日本人は、小さな島国に住み同じ言語で暮らすこともあるせいか、多数の民族や言語からなる国の人たちと比べると、以心伝心、言わなくてもわかるだろう、と楽な部分もある。多くを語らぬほうが奥ゆかしいとか、近年は、空気を読む、という表現まである。

がしかし、昨今日本の社会や労働市場には多様な国や習慣の方たちも増加しており、今までのようではすまなくなってきた。これだけインパウンドの増加や、多様な人々で構成される社会においては、言わないと通じないのだ。

言う気、言う勇気が大事。口にすることで起きる多少の摩擦はむしろ健全、いや、歓迎、という考え方が重要である。

●上手に「アサーション」しよう

この「アサーション」と言う言葉、今日では、ビジネス研修や各地の商工会議所などのセミナーで人気のテーマになってきたようだ。まだまだ日本人にとっては決してたやすいことではない。

しかし、自分も相手も大事にするからこそ言っている、適度に伝えることができれば、不必要なガマンを重ねて結局爆発してしまったり、感情的に伝えてしまったりせずにすむ。

そんな「アサーション」することがもう少し浸透できたら、職場に限らず世の中のコミュニケーション、ひいては社会における人間関係も円滑となり、誰もがもう少し生きやすくなるのではないかな。

人（従業員）や組織づくりに関して、
お困りことはございませんか？
まずは気軽にお問合わせください！



ODカタリスト代表 本木和子

【キャリアコンサルタント/DiSC®認定トレーナー】

電話 0465-25-1350

本気の面談で部下との信頼関係を構築し、業績をのばす

人と組織づくりコンサルタント 本木和子

今回は部下を持つ上司の方々に、部下との面談について考えて頂きたい。そもそも1対1で面談をしている会社ばかりではないかもしれない。もしそうであるなら、ぜひ年に一度でもやって頂くように勧めたい。上司がしっかり傾聴する丁寧な面談は、部下の退職を防ぐことにもなる。退職による損失を思えば面談に割く時間が惜しくはないはずだ。



現実には職場はどこもいつも忙しく、面談したところで「要するにポイントはなんだ」「早く話してくれないか」などつい言うてしまう上司も多い。でも、それらはみな禁句、部下の士気を下げるだけ。話している間に長い沈黙があっても待ってほしい。上司にどう伝えようか部下は言葉を選んだり、考えているのだ。アドバイスをしようというより、まずはわかろうとする態度、支援（サポート）しようとする態度が重要だ。それが日々の信頼関係を確実にし、部下の不要な離職も防ぐし、不要な後任採用を避けられる。会社の成長はそういうところから始まる。

●評価面談とは別物

ここで伝えようとしている面談とは、部下の能力を伸ばし、将来の可能性を高め、成長させるためのものだ。叱責したり、期末に業績評価を伝える面談とは違う。将来組織内で部下が、「より活躍できるように」と願って短くてもいいから対話することが肝要だ。よく聴いてあげることで自分の抱えていることを話してくれたり、自己を見つめたり。考えを深めてもらうのだ。これは真剣に傾聴してあげることで可能になる。

●良い質問で、部下の考えが深まる

では具体的に面談でどう臨んだらよいのか。「どうだい」と声がけして聴く、次のような質問だ。

- ・・・入社前に学んできたことが仕事で生かされているか、日々の仕事で経験値をあげられているか。
 - ・・・そもそも仕事は満足しているか、あるいは困っていることなどないか。更に、
 - ・・・他にいつか社内で就きたい仕事はあるか、数年後に仕事上でどうなりたいかとか、など。
- 最後に聴く大事な問いは、
- ・・・会社（や上司）にして欲しいことはあるか

こんな流れで面談することが部下との間に信頼関係を築き、部下のモチベーションもあがる、部下はより戦力になる。なにより、予期せぬ離職が減る。会社が部下のことを気にかけている、と伝わるのが大事だ。言い方だけそれっぽくやってもだめだ。真に部下を大事にすること、ポイントはそこだ。

誰でも働いていれば、それは色々な思いがあるもの。それを会社がいちいち丁寧に聴くのはどうか、そもそも要求に応えられるとも限らない、と思う人がいるらしいが、それは違う。人は語ることで自分の心の整理ができ、聴いてもらえたことですっきりする。これをカタルシスという。まずはそこが大事。そして、語ることで洞察が深まり、自分はこれからどうしたいのか、何をすべきか。組織の中でだけでなく、それ以外の生き方について考えてもらういい機会になる。

管理者（マネジャー）に大事なのは、まず自己理解すること。そのために効果的なアセスメント「DiSC® マネジメント」をご用意しています。部下育成のヒントなどが満載です。どうぞお気軽にお問合せ下さい。



ODカタリスト代表 本木和子

【キャリアコンサルタント/DiSC®認定トレーナー】

電話 0465-25-1350

上手に上司に伝えよう

人と組織づくりコンサルタント 本木和子

今回は働く人の立場と視点から、上司へ伝えることについて考えてみる。

上司へ伝える？「あ、それ苦手です」という声が聞こえてきそうだが心配無用。職場で交わすコミュニケーションは組織として結果を出すためにある。上司と同じ方向を向いて効率的に伝えることが大事。遠慮や心配が邪魔して話すべきことを伝えられないと、組織として失敗を招く。

そのため上司には日ごろからいつでも不要な躊躇などせず、思うこと、伝えるべきことをきちんと話さなければならない。必ずわかりやすい言葉で話そう。相手は自分より忙しい人だということを忘れずに。

伝えるにあたって、次の3点について考えてみよう。



1. 自分が報告するメリットをわかってもらおう

上司は正しい判断をするために適切なタイミングで情報が欲しい。欲しい情報をいつも届けてもらえると、部下の話を必ずよく聴いてくれる。伝える内容が上司の業務に役立つと認識してもらえれば、話もしやすくなる、インプットを求めてもらえるようになるからだ。

2. 影響力を行使をしよう

自分がこの方向に事を進めたいと思う時は、いい意味で上司を使おう。伝えることで上司に特定の行動を取ってもらえるようにするための伝え方をするのだ。「上司が納得をしてくれさえすれば、こう動いてくれるだろう」という予想をしよう。そのために最大限適切な言い方や言葉選びをする。それにより組織として良い方向に向かえる。

3. 相談する時は、上司に「して欲しいこと」を明確に

起きた問題について話すだけでなく、「自分がそれにどう対処しているか、したか、しようとしているか」を添える。もっといえば、それに対して“上司に何をどうして欲しいのか”、それを明確に伝えて初めて正しく相談したことになる。上司だからと言って現場の一つ一つまで全部知っているわけではない。だからこそ、問題の迅速な解決のために一番そばで当事者の部下から、何がどうなされるべきか、を上司に的確に伝える。問題が起きた、と伝えるだけでは不十分だ。

上記は全て「上司をうまく使う」ということ。組織によっては適切な表現に聞こえないかもしれない。しかし組織とはそういうもの。現場に携わる部下からのインプットが全ての始まり。部下が安心して上司にコミュニケーションできる、トップダウンの逆の、ボトムアップの環境づくりが必須である。

報告・連絡・相談（通称 報連相）は、従来から言われる職場のコミュニケーションの基本のき。いまだに十分健在だ。ただ、今はスピードも変化も早く組織もフラット化され、テクノロジーにより情報共有だって瞬時にされる。部下と上司の関係性に障害があって、そこでコミュニケーションが素早くなされぬ場合は、組織として命取りにだってなりえる。

近年は職場で気さくに話す雑談力なども問われているようだ。繰り返しになるが、上司は部下からの気さくながら重要なインプットをいつでも求めている。そこが肝なのである。

自分のことも、相手（上司）のことも理解できると、どうコミュニケーションをとるのが最適かわかります。そのために「DiSC®」というアセスメントがオススメ。たった20分程度でヒントが満載の結果がわかります。ぜひお気軽にお問合せ下さい。



ODカタリスト代表 本木和子

【キャリアコンサルタント/DiSC®認定トレーナー】

電話 0465-25-1350