

日本生産性本部
人材・組織開発コンサルタント

栗林 裕也

部下「1-on-1が導 けーションコストを下 要因がありそうだ。

入され、面談の機会が げる効果も報告されて ①ねらいの周知不足 増えた。成長のため、 いる。コミュニケーション 何のために行うの

と聞いていたが業務の ョンコストとは、相手 か、というねらいが浸 透していないと目の前

ホウレンソウの場とな と意思疎通を図るのに 必要な時間や労力のこ の仕事の進捗確認に偏 りがちになる。

作成する手間だけ増え と。1を言えば相手が 10を理解するのであれ ちよいコミュニケーションは上司

て……」 上司「対話の機会を ばコミュニケーション が確認したいことを確 認する場ではない。日

つくて部下にどのよ コストが低い状態とい 認する場ではない。日 正解を「教える」ので

うな相談で もいいよ、 といったら 常の上司、部下のコミ はなく、ともに「考え ユニケーションでこぼ

え、仕事の効率も上が る。一番大きな違いは 対話の場面では日常 的上司と部下の関係性 が言えない」「そもそ

どんな相談をすればよ ないのでしょか、と相 る。 では、ちよいコミュニ 自信のない上司ほど 話のときだけ本音で語

談された」 前回、テレワークと を実のあるものとして らすと機会があれば 役割を果たすために的 確にアドバイスをしな

いう新しい働き方を進 組織内に普及させるに ことを意図的に組上に ければと考えがちであ とまず上司が音を上げ

めるうえでちよいコミ はどうしたらよいのだ 載せる。そうすること で部下の不安や不満を ると十分に話も聞いて

ユ（雑談のような部下 るうか。この実践とし て部下の不安や不満を ると十分に話も聞いて トの練習をしたのに部

のための対話」の重要 て1-on-1の取り組み が適当であるものの、 キヤリア形成といった 的にお説教をされたと ない、というのである。

性が高まることに触れ すでに導入している企 緊急度は低いものの重 要なことについて考え を深めるのである。 加えて周知をするう

しがいちいちよいコミュニ 業のなかには冒頭のよ 要なことについて考え を深めるのである。 加えて周知をするう

ようなメリットがある わまでの考えをもう一 を開いてくれないこと のかを具体的に示すこ 歩深めるような部下の のほうがむしろ自然 とである。これを怠る ための質問である(こ だ、と捉えて粘り強く と「忙しいのに手間を れを筆者は「ギフト」 と呼んでいる)。この 積み重ねていくしかな 増やして」という反発 から形骸化してしま ギフトは人によって巧 拙が出やすい。したが 越えて見事に社内1

②上司の対話経験の不 定 目標管理面談などの り、上司向けの対話ト 開をする前に総務部で テストケースを行っ た。すると部下側から 「評価につながると思 うとネガティブなこと

められるコミュニケーション ストスタイルは異なる 未構築 対話の場面では日常 的上司と部下の関係性 が言えない」「そもそ も何を話 題にすれ ばよいの

はなく、ともに「考え がそのまま現れる。対 かわからない」といっ た様々な声があがって きた。新しい取り組み を始めるとどんなに準 備をしても盲点があっ た気づかされる。 同社では上司向けの

「考え がそのまま現れる。対 かわからない」といっ た様々な声があがって きた。新しい取り組み を始めるとどんなに準 備をしても盲点があっ た気づかされる。 同社では上司向けの

谷を越える！ちよいコミュニケーション普及のポイント

え、仕事の効率も上が る。一番大きな違いは 対話の場面では日常 的上司と部下の関係性 が言えない」「そもそ も何を話 題にすれ ばよいの