

column

「部下力を高める」

昨年、本を出版する機会を頂きました。『上司に信頼される話し方 部下を傷つけない話し方』（ダイヤモンド社）という本です。この本は、出版社の編集者の方と相談して、対上司、対部下の関係性だけではなく、対同僚、そして対お客様という様々な視点で構成しました。というのも、日常仕事をする中で、一つの役割だけを担っている方はほとんどいないのではないかと思ったからです。多くの時間は、チームのマネジメントをする役割が多くて、自身自身に上司がいる場合もあるでしょうし、一歩社外に出れば会社の代表として、お客様や取引先の方と話をする機会にあふれるという事もあるでしょう。入社3年目で、自分はまだまだ社内では「部下」の役割が多いと思っても同様に、1人でも後輩ができれば上司になるわけです。実際には、様々な役割を担って過ごしている人の方が多いのではないかと思います。いくつかの視点を交えて1冊の本にすることにしました。

最近では、圧倒的にリーダー向けの研修依頼が多く、リーダー自身が、コミュニケーションスキルを改めて学び、育成方法に変化を起こし、心理的安全性の高いチームづくりをおこなったり、離職防止のために1対1の面談に力を入れたりする企業が多いです。とても必要なことだと思いますし、やはりリー

ダーのチームへの影響力は大きいです。ただ、それだけでは十分ではない、という風にも思っています。コミュニケーションは双方向のもの。つまり相手あつてのものなので、どちらか一方だけが改善をしなくてもなかなか思い描くような結果にたどり着かないことも多いのです。そういう点では、部下自身も「部下力」を高める工夫をする必要があるのではないのでしょうか？上司に「あなたに任せたい」「あなたを頼りたい」と言わせる「部下力」について、今日は考えてみたいと思います。

もしあなたに、一人でも上司がいる場合、上司が今、自分に何を期待しているのか、を想像しながら仕事をしていますか？チームの中で、どんな役割を担ってほしいと思っているのでしょうか。まずは普段の上司とのやり取りなどを思い出し、「上司は私にこんなことを期待しているのだろう。こんな役割を求めているのだろう」と自分なりの答えを持つて、上司と直接答え合わせをしてみることをおすすめしています。期待されていることを理解せずに仕事をし続けるというのは、目的地を定めずに運転しているようなものです。「仕事のことについて確認したいことがあるので、お時間いただけますか」と率直に自分から30分ほどのミーティングを打診してみましよう。それで、嫌がる上司はいないと私は信

じています。

ここからは具体的な場面で、どう部下力を発揮するかを考えていきます。例えば上司から仕事を依頼された

時、何か新しい仕事のスタートの時のシチュエーションを思い浮かべてみてください。「何か質問や意見ありませんか？」と上司に聞かれた際、反射的に「特にありません」と答えていないでしょうか？また、「今日はどうだった？」と聞かれた際「特に変わったことはありません」とか「いつも通りでした」と答えて終わっていないでしょうか。

上司のそれらの質問の意図を汲み取る事ができれば、信頼関係を深めることができます。例えば、「何か、質問や意見ありませんか？」と聞かれた時に、質問が思い浮かばないのであれば、感想や意見として「どう感じたのか」ということや「どんな風に進めようと思っているのか」などを伝えてみることも一つの方法です。「難しそうだなと感じました」と



か「少し不安です」とか。そうすると、上司は「そうなんだね、どの部分が不安なの？」と聞いてくるでしょう。そこから自然と、考え方のすり合わせや意見交換に繋がっていきます。

上司は、「意図通り伝わっているのだろうか」と不安に思うこともあります。「任せてみたものの、実際には負担を感じていないだろうか」と、部下がどう思っているのかが気になっていても、なかなか聞けないことも多いのです。そのような時に「何もありません」「わかりました」だけではなく、何かしらの言葉にしてくれたらそれだけで安心します。

また、上司に対して確認したいことや質問したいことなどがある場合には、ぜひ遠慮せずに確認することをすすめます。上司は同時に抱えているタスクが多いので、細かな部分を伝え忘れることもあります。上司からの指示を待つだけでなく、「自ら質問して指示や判断基準を引き出すこと」ができれば、それは上司にとっても気付きになります。何よりチームとしてミスを防ぎ、よりの確に進めるということに向けての「部下力」と言えるのではないかと思います。

自ら行動計画を伝える、自ら感想を一言伝える、自ら指示を仰いでみる、これらは部下力であり、リーダーシップ力でもあります。

もう一つのシチュエーションを見てみましょう。一日の終りに、「今日の仕事どうだった？」と上司に問いかけられたとします。その問いかけに対して、「特に何もありませんでした」で、終わってしまいうケースが非常に多いと伺います。「何もありません

でした」という答えは、言い換えれば「何にも気づきませんでした」と言っているようなものです。例え同じルーティンワークの毎日だったとしても、アンテナを張っていれば、

何かしらの変化がキャッチできるはず。部下力を高めるには、自身自身の気づく力を高める必要があります。小さな変化にまずは気づくアンテナを立てること、そのためにも、一日のスタートで自分に問を立ててみてください。「今日は何に意識して一日過ごそうかな」という問いです。

部下力は、営業力にも近いと考えています。相手が何を求めているのか。小さな表情や言葉、環境の変化に気づく力。そしてそれは、どんな関係性においても必要なことです。つまり上司から部下に対しても、そして部下から上司に対しても、そしてお客様に対しても。相手が変われば、使う言葉は変わりますが、その土台となる「気づく力」とことは、変わりません。



コミュニケーションは常に相手との間で双方向に、創り上げているものなのです。だからこそ、相手に求める前に、まずは自分のコミュニケーションに変化を起こすこと、それが相手との関係性に変化を起こすポイントです。

様々な役割を担いながら日常を過ごしている私達。ぜひ続きは『上司に信頼される話し方 部下を傷つけない話し方』をご覧ください。嬉しうです。

プロフィール



比嘉 華奈江 氏

株式会社Life is Love代表取締役
大分県出身、98年沖縄へ移住
14年間航空会社の客室乗務員として勤める
2012年株式会社Life is Love設立

株式会社ワーク・ライフバランス
上級認定コンサルタント

日本コミュニケーション能力認定協会
本部トレーナー / 上級トレーナー

著書

『上司に信頼される話し方 部下を傷つけない話し方』
(ダイヤモンド社)

働き方改革・チームビルディングを柱とし、管理職研修やリーダー育成、女性活躍推進の研修をはじめ、組織の活性化コンサルティングをおこなう。クライアント企業様は医療業・不動産業・旅行業・製造販売業・IT通信業・建設業など多岐に渡る。企業支援数は500社以上、登壇回数は2000回を超える。