新企画 誌上開講

商工マガジン
経営塾
～人の育て方～
第8回

自分らしいリーダー像と自分も部下も成長する組織運営 後編

組織デザイン・ラボ
代表　原口 祐佳 氏
HP　http://www.soshiki-d-lab.com
Mail　haraguchi@soshiki-d-lab.com
TEL 092-982-2946

4.リーダーに求められるパフォーマンス要素

(1)求められるパフォーマンス要素

リーダーに求められるパフォーマンス要素には大きく分けると5つあります。

①ロールモデルとなっている。
②メンバーをよく理解している。
③メンバーのやる気を高め、行動を促進させることができる。
④チームの管理ができる。
⑤メンバーの育成ができる。

この5つの要素にどのような項目があると思いますか？皆さんは、どこまでその項目を満たすことができているでしょうか。

メンバーをよく知っているという項目には、プライベートの状況を把握しているという項目も含まれます。これは組織管理の上で大切なことです。セクシャルハラスメントになるのではないかと考える方もいらっしゃるようですが、ただ興味本位で知ろうとしているのか、そうでないのかは相手にもわかります。誤解されるのであれば、まずは、①の部下のロールモデルとして信頼してもらえる人間性を備えているかを自分に問う必要があるかもしれません。

5.リーダーが身に付けるべきコミュニケーションスキル

管理職として部下に肯定的な影響力を与え導いていくためには、身に付けるべきコミュニケーションスキルが沢山あります。代表的な能力とその効果についてお話します。部下が自分で考え、自分で気づき、行動を変えるための三大コミュニケーションスキルです。

(1)三大コミュニケーションスキル

①聴く

安心の環境作り、信頼関係が更に深まる、会話が弾むという効果があります。

話している方に意識を向け、話している内容をしっかり理解し、更に言葉以外に伝わってくる事も受け取ろうと注意して耳を傾けることが重要です。何かをしながら、何かを考えながら聞いていませんか？質問攻めにして訊いていませんか？聞く、訊くのではなく、聴くことを意識してください。

また、部下と話をしている状況を見ると、上司が話す量がとても多いようです。特に叱ったり、指導する場合は、上司が話す×部下が聴くという構図になっています。部下の本音を聴きたい、部下が自分で気づいて、自身で行動を変えるためには、まずは部下に話をさせることが大切です。自分が言いたいことは、部下の話をしっかり聴いてからにしましょう。

②承認

行動の促進やモチベーションアップの効果があります。帰属意識を満たし、自己肯定感や自己重要感を上げます。

相手の存在を認め、更に相手に現れている違いや変化、成果にいち早く気づき、それを言語化して伝える事です。あなたが思う〝ほめる〟に近い行動ですが、成果・結果だけでなく、本人自身や日々の行動や発言にも焦点を当てます。そこを大切にして欲しいのです。承認には、力づけの言葉や感謝、ねぎらい挨拶も含まれます。

時々、「ほめると、調子に乗りませんか？」と質問を受けることがあります。「調子に乗るほどほめることができるならば、大いにやってみてください。」とお返ししています。

承認するには、部下をしっかり観察し、本人を知り、更に日々の行動を知っていなければ伝えることが見つかりません。調子に乗るほどほめることができるならば、それは素晴らしいことです。私たちはどうしても他人のできてない点、成長して欲しい点に目が行きがちです。どうか、部下に興味を持ち、日々の成長や日々の努力に気づいてあげられる上司になってください。あなたから承認された部下の表情は、どんどんイキイキと輝くでしょう。

③質問 ― 気づきを促し、行動へつなげる

管理職に行ってほしい質問は、部下のため、部下が気づきと行動を起こすための質問です。通常、人は自分が情報を得るために質問をします。自分のために行っているのです。しかし部下の成長のためには、部下のための質問をすることが大切です。

何に気づいて欲しいのか、そのためにどのような意図で質問をするかを考えて、質問をしてみていただきたいと思います。

(2)個別対応力

日常の中での人との関わり方やものの考え方など、人によってコミュニケーションに違いがあります。自分がやって欲しいコミュニケーションの方法が相手に合うとは限りません。常に声をかけて欲しいタイプもいれば、放っておいて欲しいタイプもいます。行動的で自分の思い通りにものごとを進めたいタイプもいれば、常に周りに角が立たないように常に気を使うタイプもいます。相手のタイプをしっかり理解し、相手に合わせた接し方をすることにより、相手との関係が円滑になり、肯定的な影響を与えることができます。

今はコロナの影響でリモートワークを導入している企業もあると思います。離れていると相手の様子がわからず、必要以上に関わったり、簡単な報告を朝と夕方だけ受けているという会社もあるようです。「どうして良いかわからない。」「管理できない。」というお声もいただきます。リモート下において、全ての社員を同じ方法で、効果的に管理することは無理があります。相手の特徴を知り相手に合わせたコミュニケーションを意識し、個別対応しましょう。

人との関わり方や話の主題、ほめた時や叱ったときの反応などを観察し、特徴を掴む努力をすると良いでしょう。また、自分の特徴を知ることも重要です。自分のコミュニケーションの特徴を活かしたリーダーシップが発揮できます。

6.自分らしいリーダーを目指して

効果的に組織を運営するための管理職としてのあり方をお伝えしてきました。今は、画一化した方法はありません。それは、管理職になる方にとってメリットでもデメリットでもあります。

どのようなリーダーになりたいのか、自分が率いる理想の組織はどういう組織なのか、理想に近づくために自分の特性をどう活かすのか。ゆっくり考える時間を取っていただくと良いでしょう。

自分らしく自然体で組織を運営できれば、最大限の力を発揮することができます。部下からの信頼も得ることができ、部下がモチベーション高く、能力を発揮できる理想の良い組織を作ることができるでしょう。

税務経営・医業経営・農業経営
会社設立・不動産登記・裁判事務
経営革新等支援機関認定
土井総合グループ
税理士法人　土井税務会計事務所
代表税理士 古賀昭男　税理士 特定行政書士 横田恵子　税理士 医業経営コンサルタント 日本政策金融公庫 上級農業経営アドバイザー試験 合格者 古賀久子
TEL 22－7700(代)　FAX 25－6789
司法書士法人　横田総合司法事務所
代表司法書士 横田博昌　司法書士 相続診断士 横田浩明
TEL 24－8877(代)　FAX 24－6932
合同事務所　〒857－0041　佐世保市木場田町３番34号　土井総合ビル２F

組織の活性化は、まず安心安全な職場づくりから。
安心安全な職場づくりは、まず就業規則の整備から。
SR 佐藤社会保険労務士事務所
所長 佐藤信吾
佐世保市権常寺 1-11-23-503 TEL.0956-39-3449 FAX.0956-39-3507
E-mail：s-sato@msg.biglobe.ne.jp