

## From SORA

皆さま、こんにちは。B-GROOW（ビーグロー）の空です。

紫陽花の花が鮮やかに咲く季節になりました。梅雨も間近でしょうか。

年度初めの環境変化に対応し、職場のメンバーとも意思疎通がうまくとれるようになってきたものの、心の疲れがでてしやすい時期でもあります。

今回のニュースレターではコミュニケーションについて特集しております。みなさまの対人面での心の疲れが、すこしでも軽くなるヒントとなりましたら幸いです。

もうすぐ2022年も振り返りです。目標にどれだけ近づけているか現状確認し、心新たに下半期のスタートを迎えたいものです。

今後とも、どうぞよろしくお願いいたします。



空 直美

## ■ コミュニケーションを考える

「コミュニケーションを上手くとりたい！」という想いは、誰にでもあるのではないのでしょうか。今回は、私たちの生活の中で欠かせないコミュニケーションについて、知っておきたい知識やちょっとしたポイントについてお伝えします。

## ■ 「言ったはず」なのに「行動しない」のはなぜ？

部下に対して「言われたことをやらない」「何度も言っているのに行動しない」と感じることは少なくないでしょう。では、なぜそのようなことが起こるのでしょうか。

その答えは、「コミュニケーションは、受け取った相手が『伝わった』と感じた結果である」からです。つまり、**コミュニケーションの決定権は「受け手」にある**ということなのです。同じことを同じように伝えたつもりでも、相手によって、また時と場合によって全く違う結果を生むのがコミュニケーションです。コミュニケーションの前提として、「自分が言ったとおりに相手に伝わったとは限らない」ということを知っておくだけでもストレスが軽減されるのではないのでしょうか。

### 行動までの3段階



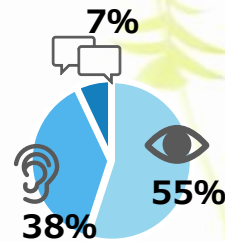
言ったこと ≠ 聞こえたこと  
聞こえたこと ≠ 理解したこと  
理解したこと ≠ 行動すること

このように、行動が起こるまでには、3段階あるということを知っておきましょう。

コミュニケーションにおいては、「私は伝えた」と独りよがりにならず、常に相手に「どう伝わったか」確認することを心がける必要があります。具体的には、「部下に指示を出す際には、部下に指示の内容を復唱してもらおう」などの工夫が挙げられます。

## ■ 非言語コミュニケーションの重要性

ところで、皆さまは「メラビアン



### 言語によるコミュニケーション ( 7 % )

言葉づかい・内容の難易度・言葉の選び方・質問や賛同の有無・言葉による肯定や否定

### 聴覚に訴えるコミュニケーション ( 38 % )

声の出し方や話し方 ( 声の抑揚・声の高さ・声質・話す速さ )

### 視覚に訴えるコミュニケーション ( 55 % )

話すときの態度・聞かときの態度・視線・目つき・目配り・表情・身振り・手振り・立ち方・座り方・動作・身だしなみなど

例えば、ミスを報告しに来た部下に対して「腕組みし、険しい表情をしている」と「視線を合わせ、穏やかな表情で対応する」のとでは、部下に与える影響が全く違います。このように、非言語コミュニケーションに目を向け、態度や表情、声の調子などへの配慮を実践することで、信頼関係の構築にもつながっていくことがわかります。

## ■ おわりに

今回は、「コミュニケーションの決定権は受け手にある」「非言語コミュニケーションが重要」ということについてお伝えしました。いかがでしたでしょうか。

コミュニケーションはよく「質より量だ」と言われるように、日頃の小さな積み重ねが大切です。例えば「目を見て、名前を呼び、挨拶する」など普段のちょっとしたことから意識してみてもいいのではないでしょうか。

(文責：コンサルティング事業部 平田 千佳)

## ■ 面談を役立てる

面談と聞くと、面倒である、できれば避けたい、など苦手意識を持たれる方も多いのではないのでしょうか。今回は、面談について考えます。

## ■ 面談の原点

面談が査定することや評価を伝えることを目的に行われると、辛く暗いものになってしまいます。しかし、面談が上司が部下と向き合いしっかり話を聴く場になると、部下は自分の意見を素直に語るができるようになります。上司から言われるのではなく、部下自身が話すことで納得感が得られ、自発的な行動をとることに繋がります。面談の原点は仕事を通じての人づくり、すなわち人材育成にあるといえるでしょう。

## ■ 面談のポイント

うまくいく面談とうまくいかない面談にはそれぞれ特徴があり、上司が部下の成長を促すアプローチとなる面談を行うためには、**対話**がポイントになります。**対話**とは『真剣な内容を自由な雰囲気ですり合うこと』です。**対話**をすることで上司と部下が共通認識を持つことができ、部下にとって面談が“上司が話を聞いてくれる場”であるという安心感が生まれます。また、部下の話を傾聴し**対話**を重ねていくことで、信頼関係が深まり、部下のやる気を引き出し、行動することに繋がっていきます。

### うまくいかない面談とうまくいく面談の比較

- ・『威圧的な上司と委縮する部下』という構図
- ・上司が一方的に伝達し感想を伝える
- ・部下は返事以外はほとんどしゃべることがない
- ・暗い雰囲気ですり終まる
- ・短い時間で終わる

過去の欠点修正思考

- ・『上司と部下はパートナー』という構図
- ・上司が部下に役割や期待を伝え、**対話**する
- ・部下が上司より多くしゃべる
- ・明るい雰囲気ですり終まる
- ・適度な時間、長い

未来への対策思考



## ■ 終わりに

**対話**を通じて上司が部下に役割や期待を伝え、部下が強み・長所を自分自身で認識することができれば、本来の力を発揮し結果を出しやすくなります。面談で部下のやる気を引き出すために最も重要なことは、部下との向き合い方だといえます。面談を部下の成長の場と意識することで、面談が機能します。人づくり・組織づくりに面談を役立てられてはいかがでしょうか。

(文責：コンサルティング事業部 香月 裕美)

# 株式会社 B-GROOW

Mail [sora@b-groow.com](mailto:sora@b-groow.com)

HP <https://www.b-groow.com>

〒812-0013

福岡県福岡市博多区博多駅東2-5-28博多借成ビル9F

TEL 092-476-7300 FAX 092-476-7307

## ■ 「わたしらしさ」は武器になる!?

「あなたの『強み』は何ですか?」と尋ねられて直ぐに答えられる人は、どれほどいらっしゃるのでしょうか。

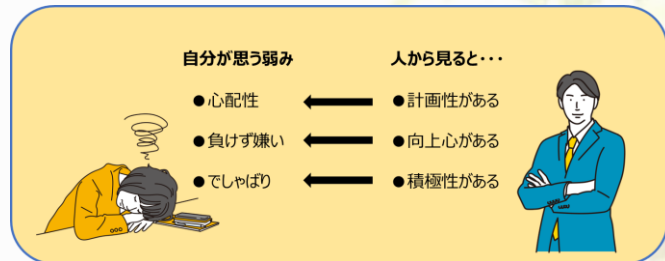
『強み=大きな実績や特技』といった考えから、「自分の強みが分からない」という声をよく耳にします。では、大きな実績や特技がない人には、強みがないのでしょうか。

## ■ 自分の「強み」を見つける

自分の「強み」を見つけるには、過去の経験を振り返り、自己分析してみることもひとつの方法です。あの時どのように考えて行動したのか、どのようにかかわったのか、自分が大切にしてきた考えが何かを、自分に問いかけてみる。その答えの中に、「わたしらしさ」や、わたしの「強み」が見えてくるのではないのでしょうか。「強み」とは、必ずしも大きな実績や特技を指すとは限りません。

## ■ 「強み」と「弱み」

人はみな、「強み」と「弱み」を持っています。捉え方ひとつで、「弱み」は「強み」になりえます。



自分の「強み」を武器にして、成果に結びつけるしたたかさと、「弱み」を「強み」に変えるしなやかさを身に付けたいものです。

また、自分だけでなく、他人の「強み」と「弱み」を知ることは、円滑なコミュニケーションにも役立ちます。相手の考え方を理解して、かかわり方を変えることができれば、人間関係のストレスを軽減することに繋がるはずです。

## ■ CUBICの活用

「強み」や「弱み」を知るツールとして、B-GROOWでは個人特性分析のCUBICを活用しています。新規採用時の診断はもとより、既にご活躍されている社員の皆さまの、現在の思考や行動の傾向を知ることもできます。2年に1度などの定期的な診断により、社員の皆さまの変化を把握することが可能です。まずは、お気軽にお問い合わせください。

(文責：コンサルティング事業部 樺山 恭子)

## ■ 編集後記

以前、語呂合わせから6月5日を『落語の日』に、という話があったそうで、6月は落語とご縁のある月のようなのです。

コミュニケーションの取り方や部下の育て方などで悩んだ際、落語を聞いてみてはいかがでしょうか。『枕』で聞き手の緊張を解き、本題である『噺』をじっくり聞かせ、『オチ』で感動させ、笑わせるという『型』があり、ビジネスの場面でも応用できそうです。まずは、肩の荷を軽くするような楽しい世界を楽しんでみられてもよいかもしれません。

(編集担当：香月裕美)