 この記事についてのより詳しい解説資料をP.32でご案内しています。

# 自律組織に必要な ビジネスコミュニケーション・デザイン



## IC異文化コーチング株式会社

代表取締役

ケンパー・マティアス

### 部下を人間として認めることが大切

会社のありかたは大きく変わりました。新入社員の3年以内の離職率が3割以上を超え、非正規雇用に頼り切る会社が増加。業務の遂行と従業員の生活が不安定になってきました。

このままでは、優秀な人材は他の魅力ある職場へ転職し、そうでない社員は会社の中で必死に働くも、次第にストレスがたまり、やる気を失ってしまうか、メンタルな病にかかってしまいます。こうした事態にどのように対処すればいいのでしょうか。

まずは、部下を幸せにするための環境を作ることです。金銭的な報酬も必要ですが、それ以上に「人間として認める」ことがもっとも大切。あなたは、「部下の行動に対して常にフィードバックを与え」「部下の話に真剣に耳を傾け」「部下と一緒に笑える」でしょうか。部下を人間として認めていないと、こうした行為はできないはず。部下は自分が仕事の道具ではなく、必要とされている貴重な存在だと認められれば、自尊心が高まり、仕事に対する意欲も高まります。このやり方はお金もかからず、最高の結果をもたらします。

### スキルとして習得できるコミュニケーション

部下を幸せにするカギとして、ビジネスコミュニケーション・デザイン全般を見直す必要があります。いまは、派遣社員・若手社員とマネジャーの間で世代の違いがあり、コミュニケーションがうまく機能していません。たとえば、はじめから聞く耳を持っていない上司がいれば、若手は積極的に発言しようとしません。マネジャーは、部下の仕事環境を最高の状態にするため、全身全霊を注ぎ込むべきです。その時、必要なのがコミュニケーションスキルです。

日頃無意識に行っているコミュニケーションですが、自分が思っているほど伝わっておらず、誤解されている場合が多くあります。ここで生じるズレや摩擦は、業務遂行に悪影響を及ぼすため、最善のコミュニケーションを意識しなくてはなりません。

なかでも、コーチングスキルはより実践的な技術として有効です。「相手の話を真剣に聞くこと」「相手の能力を開花させるための効果的な質問方法」「相手の存在や行動を承認する」技術です。マ

ネジャーや経営者がコーチングを学ぶことによって、部下のモチベーションを上げることができます。さらに浸透していくと、自由なコミュニケーションとフィードバックが可能となり組織は創発的システムへ変容。個人の能力を合わせたよりも遙かに上回るパフォーマンスを上げることが可能となります。

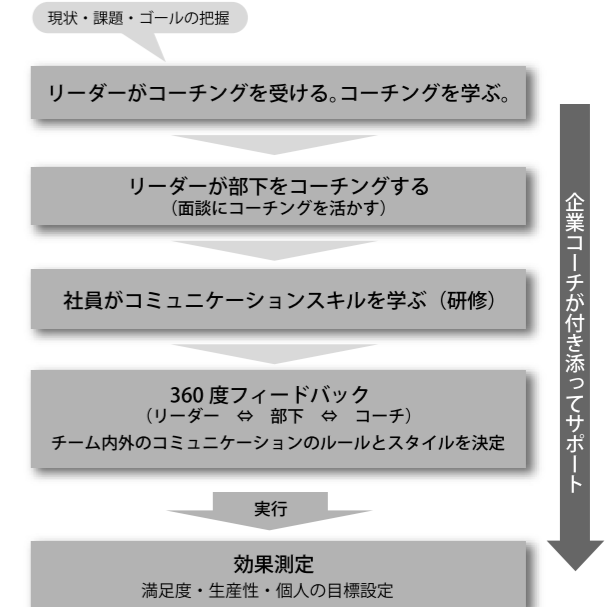
### コミュニケーションスキルを学ぶときのポイント

コミュニケーションスキルを学ぶときに最低限押さえておくべきポイントは3点あります。まず、「経営者は部下を変えることはできないが、自分自身を変えることはできる」ということです。自分が変わることによって、周りに良い影響をもたらす、結果的に周りも変わってきます。まず自分を変えることによって組織は変わると意識することです。

次に、「相手の話をまず一回、受け止める」こと。部下の話をすぐに一蹴するのではなく、まず受け止め、その上でコミュニケーションをとってください。それだけで、部下は話を聞いてもらえると感じ、その後も積極的に話しかけてきます。



### ■ビジネスコミュニケーション・デザインの流れ



最後に、「部下のためになる質問を問いかける」。部下の話聞き、承認し、考えを引き出すために質問をしてください。たとえば、「君がこの会社で幸せになるために、どうすればいい?」というシンプルな問いで構いません。相手のことを自分は考えているのだと伝えるだけで、部下のやる気を引き出すことができます。

弊社は、以上のように組織全体が創発性のある自律組織へ変わることができるよう、ビジネスコミュニケーションのトレーニングを行っています。弊社のコーチングを導入したことで、あるベンチャー企業では、従業員満足度が前年47%から86%へ上昇。営業売上げが前期を34%上回るなど数多くの実績をあげています。

私はドイツ人ですので、それだけで異文化と接することになり、コーチングの効果がより高まります。日本語の無料コーチング・セッションを実施していますので、ぜひご利用してみてください。(終わり)

### 無料体験コーチングのお知らせ

1回の無料お試しコーチング・セッション及びオリエンテーションを日本語にて実施致します。お申し込みは弊社のホームページ(<http://www.ibunka-coaching.com/>)またはファックスにて(046-208-6376)承っております。