

3. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.4 4

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 15

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

今回も引き続き、ロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

前回は、部下が報告しない理由その4「報告するほどのことではない」について説明しました。

今回は、部下が報告しない理由その5「自分で何でもできる」について考えてみたいと思います。

部下が報告をしない理由として「自分で何でもできる」と考えるのは、部下、本人が自分の能力に自信をもっているからですね。

部下が自分で考えて行動することは良いことだと思います。

ただ、問題がなければいいのですが、必ずしもそうとは限りませんね。

とくに自尊心が強い部下の場合、「こんなこともできないのか」と

思われたくないために、自分ひとりで問題を抱え込んでしまうことがあります。

すると、本人の手に負えなくなってから上司に報告したり、もしくは、問題が大きくなりはじめたことにそれを知った別の部下が上司に報告したりということになります。

これは上司にとっても大変ですが、報告を怠って責任追及されるうえに、自尊心や仕事に対する自信が大きく傷つく部下にとってはさらに大変です。

問題が起きたときに、「上司に報告しなくても自分で解決できる」と判断しても、上司に報告しておいたほうが良いと考えるように部下を指導することをお勧めします。

部下と一緒に問題の解決方法を考える場合（問題の内容にもよりますが）、上司が独断で解決策を示すのではなく、チームのメンバー全員に公開する方法もあります。

メンバーは仕事上の問題をいろいろ経験しているはずですから、

1人ひとりに対して「どうすればいいと思う？」と質問すれば、

さまざまな答えが返ってくるはずです。

そうしたなかから最適な解決策を考えていくことで、上司が一人で考えた結果よりいい結果が得られる可能性が高くなります。

それによってメンバー間のコミュニケーションが促進されるという効果も期待できますね。

これまで掲載した「部下はなぜ『報告』したがない5つの理由」で紹介したことを実践したら、部下が上司に対して報告しやすい環境ができるはずですよ。

それでも、上司に対していつ何を報告すればよいのかわからないという部下はいますね。

そこで報告になれない新人やいつも報告を怠るメンバーには、上司が仕事を指示するとき、いつまでにどのような報告をすべきかを具体的に示し、やり方を覚えてもらう必要があります。

上司が部下に報告を行ってみせるという方法もありますよ。

たとえば、部下が上司に頼みごとをしても、忙しい上司は部下に「例の件、どうなりましたか」と聞かれるまで何も伝えないというケースがあります。

こういう上司のもので働く部下は、上司をまねて聞かれなければ報告をしない習慣になりがちです。

次回からはロジカルな「連絡」でスピードカアッ！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】Q46 階段での来客の案内のしかた
階段を上り下りして来客を案内するとき、適切でない位置関係はどれでしょうか。

- (1) 下りのときは来客が前、案内者があと。
- (2) 下りのときは案内者が前、来客があと。
- (3) 上りのときは来客が前、案内者があと。

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.44

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。
ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。
ここでは限定せずにあれこれ拾っていきこうと思っています。

【コミュニケーション力8】
社会人、大学生、企業が常に気にする「コミュニケーション力」。

皆が気になる「コミュニケーション力」とは何を指すのでしょうか。
今回も「コミュニケーション」を分解して、正体をつきとめていきます。

第八回：リーディングとライティング

さて、「リスニングとスピーキング」とくれば、次は「リーディングとライティング」ですね。

世のビジネス書をあされば、「聞き方（聴き方）」「話し方」や「書き方」はザクザクと出てきます。有名な方の著書も多く、あれや、これやと名本も多い。そんななか、「読み方」は少ないんです。

「読解力」は重要です。
得手不得手をはっきりしている分野ですので、好きな方は苦もなく読むでしょう。嫌いな方には「徹底的に嫌！、さっぱり理解できない！」といった悲痛な叫びが聞こえてくることの多い分野です。

同じインプットですので、「聞く」ことにも「上手」「下手」はあるのですが、強く意識している方が少ないですね。
耳は常に音を捉えていますので、音が聞こえてくるのが当然だからでしょうか。

もちろん、目も常にそここの文章を捉えているのですが、通常読んでません。電車の中ぶりだつて、読む人はつぶさに読むけど、読まない人は、「あぁ、今週の表紙は嵐かぁ..」（って写真見てるだけです）こんな調子です。

文章系の講座を行っていると、「読み書き」にかかる時間の個人差は大変大きいものです。ご本人にしてみると「書くのが遅くて..」「何を書いていいかがわからなくて..」などが弁明。

「要約練習」などでいえば、「ちゃんと読めていないから、まとまったアウトプットとして表現できない」のですが、ご本人は気付かれていないことが多いです。

「読む」をもっと意識しましょう。文章力が格段にアップする一つの方法です。

全般に言えることは、

- ・たくさん読みましょう。
- ・（同じ文章を）何度も読みましょう。

新聞記事なら、

- ・できれば、5W1Hなどを探してみましょう。

○。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's のスタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/お問い合わせ/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

○。

2012.11.9 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (1)

階段では、お客様を見下ろす位置で歩かないのがマナーの原則です。つまり、上るときはお客様の後ろから、降りるときはお客様の前を歩きます。

ただし、男性がスカートをはいた女性客を案内して階段を上る場合、相手によけいな気づかいをさせないために、先に立って進んでもマナー違反ではありません。

狭い階段を歩く場合、すれ違う人と接触しないようにお客様には端を歩いてもらい、自分は中央を歩きます。

また、相手に歩きにくさを感じさせないように、2、3段分離れてやや斜めに位置をとるのがポイントです。

曲がり角ではやや歩く速度を落とし、「こちらです」と云って手で方向を示しながら曲がりましょう。