

リーダーのファンダメンタルズ

はじめに

「リーダー」と呼ばれる立場になると、自分の担当業務をこなすだけではなく、部下やメンバーをまとめ、チームとしての成果をあげることが求められるようになります。また、上司と部下・メンバーをつなぎ、組織の中で幅広く対応していくこともリーダーの大事な役割です。

これまで現場の第一線で活躍してきた皆さんは、毎日の実務経験を通じて「仕事のスキル」をしっかりと身につけてきたことでしょう。しかし、リーダーとしてチームを引っ張って成果をあげるためには、部下やメンバーの気持ちを理解し、自分の思いを効果的に伝える力も必要になります。また、日々変わり続ける顧客ニーズや新たな技術など、学ぶことはいくらでもあるのが現状です。

そうした中、“できるリーダー”と呼ばれる人たちの仕事振りを眺めてみると、共通していることがあります。それは、「ビジネスの“基本スキル”がきちんと身についている」ということです。

そこで本講座は、リーダーの基礎力強化を図るために、「コミュニケーション」と「ビジネススキル」の基本について幅広く取り上げています。

第Ⅰ部では、すべての仕事のベースとなる「コミュニケーション・スキル」について、「伝達力」「傾聴力」「対話力」の3つの面から学びます。仕事はリーダーによる「指示・命令」と、部下・メンバーからの「報告」のサイクルです。すめられますが、そこで大事なことは、「話す」「聞く」がバランスよくできていることです。そのために必須のコミュニケーション・スキルをわかりやすく解説しています。

第Ⅱ部では、8つのビジネススキルについて、基本的な考え方や活用の仕方を学び、実務への展開を図っています。いずれもリーダーとして確実に身につけておきたいものばかりです。

本講座が、基礎力の強化に貢献し、リーダーとしての自信をつけるための一助になれば幸甚です。

CONTENTS

はじめに	3
第Ⅰ部 リーダーにふさわしいコミュニケーション力の基本	5
第1章 わかりやすい伝え方ができるリーダーをめざす	6
1. リーダーに求められる意識とコミュニケーションの3大スキル ...	6
2. ノンバーバル・コミュニケーションの重要性を知る	8
3. 伝達力を高める3つのポイント	10
4. 話の構成法を身につける	13
5. メンバーを動かす的確な指示の出し方	15
6. 相手にわかりやすく伝わる説明の仕方	17
7. 前向きな言葉を発信するリーダーになる	20
●研究課題1	21
第2章 信頼される聞き上手なリーダーをめざす	22
1. 相手の話を聞けるリーダーが信頼を集める	22
2. 聞く姿勢を相手の目にも訴えかける	25
3. 傾聴のスキルで相手の話を引き出す	28
4. メンバーの当事者意識を引き出す質問のスキル	31
5. リーダーにふさわしい相談の受け方	36
6. ビジネスシーンで求められる対話力	40
●研究課題2	42
第Ⅱ部 実務に展開するビジネススキルの基礎固め	43
第3章 思考を整理し、伝えるためのビジネススキル	44
1. 説得力のあるプレゼンテーションのすすめ方	44
2. 創造的アイデアを実現する企画力・発想力の磨き方	48
3. 情報と思考を整理する「図解」テクニック	52
4. 相手がわかる・できる——教え方のスキル	57
●研究課題3	63
第4章 仕事の生産性を高めるためのビジネススキル	64
1. 価値ある時間を生み出す「タイム・マネジメント」	64
2. 仕事の効率を上げるビジネスメール作文術	68
3. 生産的な会議のためのファシリテーション	72
4. 問題解決の基本を知る	76
●研究課題4	79

第 I 部

リーダーにふさわしい
コミュニケーション力の基本

わかりやすい伝え方ができる リーダーをめざす

1

リーダーに求められる意識と コミュニケーションの3大スキル

私たちは、社会の中でそれぞれ経験や年齢に応じた役割を担います。学生時代までは、周囲の大人に守られながら勉強し、社会人になっても入社直後は先輩、上司に学びながら仕事を覚えていきます。

しかし、ある程度経験を重ねてくると、今度は後輩や部下を持ち、その人たちを教え、導いていく立場になります。つまりフォロアーからリーダーになるのです。

リーダー
サポート
仕事の中心

「リーダー」とは、周囲の人の成長をサポートしながら、仕事の中心としての役割を果たす人です。リーダーになったら、いつまでも新人と同じような気持ちではられません。

責任

周囲の人たちは皆、責任ある立場になったあなたに期待しています。あなた自身もその期待に応えることで、高く評価され、自分自身も成長でき、よりよい人生が送れるのです。

リーダーに求められる意識




リーダーと呼ばれる立場になったら、まず次の意識を持ちましょう。

• 自分の影響力を自覚する

影響

あなたの存在は、周囲に大きな影響を与えています。あなたがやる気を失えば、職場の雰囲気もよどんでしまいますし、たとえ困難な状況にあっても、あなたが前向きなら周囲の人たちも困難を乗り越えることができます。有能で魅力的なリーダーは、周囲の人々や環境により変化を

図表1・1 リーダーに求められるコミュニケーションの3大スキル

	<p>リーダーとして、自分の言いたいこと、言うべきことをしっかりと伝えるスキルが必要。「部下への指示」「仕事の報告」「同僚への連絡」「上司への提案」「取引先への営業」など、職場の内外に向けて適切な方法で情報発信するスキルが求められる</p>
	<p>「聞く」ことは、人間関係づくりや仕事に必要な情報収集をするための基本。多くの人が「やっているつもり」なのに、実はできていないことが多い</p>
	<p>“伝えること”と“聞くこと”がうまくマッチしてこそ、真の相互理解が成り立つ。リーダーは自分だけでなく、部下やメンバー自身にも考えさせながらものごとの解決を図るといった、より高度な対話のスキルが求められる</p>

もたらしめます。まずはそういう存在をめざしてください。

・組織全体の利益、成長を考える

「自分さえよければ」と考えるようではいけません。組織や周囲の人たちのことを考えられるようになってこそリーダーです。特に若手リーダーには、経営トップと現場、ベテランと新人をつなぐ役割も求められます。組織の中心的な役割を果たすと同時に、これまでにない新たな視点や行動力で、組織を引っ張っていくことが期待されています。

つなぐ役割

・常に自己研鑽を怠らない

人も組織も、「もうこれでいいや」と現状に満足してしまったら、そこで成長は止まってしまいます。時代は常に動いていますから、その中で止まることは遅れることと同じです。これまでの経験や知識にとどまらず、常に貪欲に新しいものを学び、チャレンジしてこそ、周囲から尊敬されるリーダーで居続けることができます。

リーダーに求められるコミュニケーションの3大スキル

リーダーであれば、まず求められるのがコミュニケーション力です。コミュニケーション力
周囲の人たちとうまく意思を伝え合い、良好な人間関係をつくりながら、
効率的に仕事をすすめていくスキルです。それは、「伝達力」「傾聴力」
「対話力」の3つに大別することができます。リーダーとしての意識を強く持ち、より高いコミュニケーションスキルの習得をめざしましょう。

伝達力 傾聴力
対話力