

| リーダーの作法 第5部 リーダーのコミュニケーション一覧 | | | | | |
|------------------------------|---------------|--|--|--|--|
| 章番号/項目 | コミュニケーションのテーマ | 具体的な実践内容・テクニック | 期待される効果・目的 | リーダーとしての心得・マインドセット | 問いかけ・セルフチェック項目 |
| 第43章 | 組織運営の土台としての対話 | 方向性を示しメンバーの納得を得る。課題に直面した部下の声に耳を傾け、対立を解きほぐす。 | バラバラな個人のベクトルの向きを揃え、一人では成し遂げられない目的を果たす。 | 「人とどう向き合うか」が組織を動かす全ての土台であるという認識を持つ。 | あなたの職場では、同じ目的に向かって力を束ねるために、どんなコミュニケーションが必要だと思いますか？ |
| 第44章/コラム | 前提・背景の共有 | 仕事の目的、全体中での位置づけ、なぜ今必要なのかという背景情報をセットで伝える。 | 「伝えつつも」のすれ違いを防ぎ、メンバーが指示の一步先まで考えて動けるようにする。 | 背景を共有することは、後々のすれ違いを防ぐための投資であると捉える。 | あなたの職場でも「伝えつつもりが伝わっていなかった」経験はありませんか？そのとき、背景の共有はできていましたか？ |
| 第45章 | 「伝わったこと」の確認 | 相手の言葉で要約してもらう。途中で疑問点がないか問いかけ、最後に「どう、できそうかな？」と確認する。後日、進捗を確かめる。 | 理解のズレを早期に発見し、手戻りを防いで結果的に効率化につなげる。 | 「言った」だけで満足せず、伝わったかを確認するまでを責任範囲とする。 | 部下に指示するとき、あなたは「どう、できそう？」と確認していますか？ |
| 第46章/コラム | 苦言・指摘の伝え方 | 客観的な事実を伝え、なぜ問題なのか（理由・影響）を共有し、再発防止のための未来の行動を一緒に考える。 | 相手の成長を促し、チーム全体の成熟度を高める。信頼関係を損なわずに改善を促す。 | 苦言は感情ではなく「期待」の形で伝える。相手を責めずに未来志向で向き合う。 | あなたは誰かに苦言を伝えるとき、「なぜそれが問題なのか」と「どうしてほしいのか」を理由として添える習慣がありますか？ |
| 第47章/第48章 | 傾聴と関係性構築 | 相手の話の途中で口を挟まず、最後まで聴き切る。言いたくなった時こそグッとこらえてさらに聴く。 | 信頼関係を築き、耳の痛い話でも受け止めてもらえる土壌を作る。相手の思考整理を助ける。 | 指摘が通じるかは「ふだんの関係性」で決まる。聴くことは能動的でエネルギーを要する行為だと自覚する。 | 部下の話聴いている途中で、「ああ、それならこうすればいい」と口を挟みたくなる瞬間はありませんか？ |
| 第49章/第50章 | 情報収集と正しい判断 | 耳・目・心を使って聴く。先に結論を置かず、自分の仮説に対する反証材料を探すように現場の声を聞く。 | 自分の思い込みに基づき、判断の質を上げる。現場の一次情報を方針修正に活かす。 | 聴くことは相手のためであると同時に、自分の判断と説明責任を支えるプロセスである。 | 最近下した判断のうち、「現場の一次情報」を聴いたうえで決めたものはありますか？ |
| 第51章 | 不都合な話を聴く勇気 | リーダーへの批判や組織の問題提起など、聞きにくい話から逃げずに最後まで受け止める。 | 「嫌な話も受け止めてくれる」という信頼を確立し、情報が隠蔽されるのを防ぐ。 | 聴くことへの怖れを自覚し、向き合う勇気を持つ。逃げない姿勢が最大の強みになる。 | あなたは、部下や同僚から“不都合な話”を持ち込まれたとき、逃げずに最後まで聴いていますか？ |
| 第52章/第53章 | 問いかけの技術 | 相手の話を復唱し、「ということは××なんですか？」と深掘りする。「どう思う？」「何が気になることはある？」と問いかけて場を開く。 | 相手が話しやすい流れを作り、潜在的な不安や見落としを抽出する。判断の安全弁とする。 | 指示や助言だけで相手の思考を止めない。問いかけは場を締めくくる習慣とする。 | あなたは会議や打合せで「どう思う？」と確認していますか？ |
| 第54章 | 沈黙の許容 | 問いかけた後の沈黙を「空白」ではなく「メッセージ」として待ち、安易に助け舟（答え）を出さない。 | 相手の深い考えやヒントを引き出す。心理的安全性を高める。 | 「問いかけて、待つ」忍耐力を持つ。沈黙の背景にある慎重さや迷いを尊重する。 | あなたは部下の沈黙に、どれくらい耐えることができますか？ |
| 第55章 | 日常の挨拶 | 顔を見て目を合わせ、笑顔で明るく挨拶する。可能なら一言添える。自分から先に行く。 | 「あなたを見ている」という承認を伝え、相談や報告の心理的ハードルを下げる。 | 信頼関係は劇的な出来事ではなく、挨拶のような「微差の積み重ね」で築かれる。 | あなたは笑顔であいさつをしていますか？ |
| 第56章 | 発声と伝達の意志 | 語尾をしっかりと言い切る。はっきり通る声で、最後まで堂々と話す。 | 話の信頼性と説得力を高める。チームに安心感を与える。 | 声を通ることは、内容以前に「きちんと伝えたい」という意志の現れであると認識する。 | あなたは自分の声を意識したことがありますか？ |
| 第57章/第58章 | 結論と数字による説得 | まず「はいいいえ」などの答えを言い、その後に理由を説明する。達成率（\$%\$）や件数などの定量データを用いる。 | 相手の判断を助け、安心感を与える。認識のばらつきを抑えて説得力を高める。 | 結論を先に言うことは「判断が整理されている」サイン。感想ベースの報告を脱し、数字を共通言語とする。 | あなたは、報告や説明を“数字で”語る習慣を持っていますか？ |
| 第59章/第60章 | 相手への想像力 | 相手の表情の変化（目をそらす、こわばる等）を見ながら話す。話す前に「相手はどう感じるか」をシミュレーションする。 | 聞き手を置き去りにせず、会話の質を高める。信頼を育てる。 | 話し方のコツは技術以前に「想像力」である。自己満足の独り言にならないよう配慮する。 | あなたは話す前に、相手の気持ちを想像していますか？ |
| 第61章/第62章 | 世代間コミュニケーション | 昔の苦労話との比較を避け、今の時代の感覚を聴く。Z世代には「納得できる理由」を丁寧に伝え、未来に焦点を当てる。 | 世代間の断絶を防ぎ、若手の自発性と協力を引き出す。 | 「昔の自分」を認めてほしいだけの話になっていないか自戒する。相手の立場に立てば特別な技術はいらない。 | あなたの昔話は、相手の学びにつながっていますか？ |
| 第63章 | 合わない相手との向き合い方 | 2:6:2の法則を理解し、どうしても合わない2割とは「必要なやりとり」ができる適度な距離感を保つ。 | リーダー自身の心の摩耗を防ぎ、職場全体の平穏を維持する。 | 合わない相手がいることを自分の失敗だと思わない。「別の世界の人」として認め、成熟した対応を心がける。 | あなたは「合わない相手がいること」を、失敗ではなく自然なこととして受け止めていますか？ |