

マネジャー、自身の対話力、過信していませんか？

対話等で部下の話がわかりにくい場合、ほとんどのマネジャーは「わからないので、もう一度説明して」などと聞き返すでしょう。

しかし、逆の場合はどうでしょう。つまり、マネジャーの話がわかりにくい場合、部下は聞き返すでしょうか。多くのケースで、聞き返してこないでしょう。わからなくても、わかったふりをするか、自分なりの理解をしがちです。

中間マネジャーでも、部下へは聞き返しても、上司には聞き返さないことも多々あるのではないのでしょうか。

つまり部下が聞き返さないのは、上下関係に因るものです。相手が上司だから、“わからなくても聞けない、聞いてはいけない”等の心理が働きます。部下は疑問があるのにそれを言わないものです。しかし、部下が疑問を呈しないことで、自分の説明はきちんと伝わったと思ってしまいがちです。

つまり、マネジャーは自己の対話力を過信する恐れが多分にあるのです。

部下が思うように動かず、悩んでいるマネジャーは沢山いらっしゃいます。しかし、その場合でも、自分の対話力に主たる原因があると思う人は少ないのではないのでしょうか。

なぜなら、わかっていなくても、部下は「わかりました」と返事をするからです。その結果、動かないと“部下が悪い”とってしまうのです。

したがって、マネジャーは自分の対話力を客観認知することが必須です。

対話力不足例
<input checked="" type="checkbox"/> マネジャーの話す量が多すぎ、部下は聞くだけになっている
<input checked="" type="checkbox"/> 対話目的が不明確で、部下に正しく伝わっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 対話後の結論が不明確で、「結局何の話だったんだろう？」と部下が思う
<input type="checkbox"/> 部下の意見に対し、共感や認知が少ない
<input type="checkbox"/> 自分の答え（＝「〇〇したら」）をすぐ部下に言う。部下は「はい」しか言えない
<input type="checkbox"/> 部下のレベルに合わない（高すぎる）解決策を言う。やはり「はい」としか言えない
<input checked="" type="checkbox"/> そもそも話が長く、わかりにくい（しかし、部下は黙って頷いている）
<input checked="" type="checkbox"/> 部下が「はい」としか言えない質問をする（例「できますか」「大丈夫ですか」）
<input checked="" type="checkbox"/> 部下の問題意識を高めていないのに解決策の話をする（部下はやらされ感になる）
<input type="checkbox"/> 問題の原因を把握しないので、場当たりの解決策にとどまる

特に優秀プレイヤーだった人は、上記に陥りがちです。しかし、自己課題を明確に自覚できている人は意外と多くありません。また、成功対話イメージを明確に持てていないマネジャーも少なくありません。

部下育成に対話は不可欠です。しかし、上記のような不具合があると、部下がマネジャーと対話をしたくなくなりかねません。

したがって、マネジャーが自身の対話力を客観認知し、成功イメージを明確に持ち、改善することは不可欠です。

弊社では、マネジャーの対話力客観認知、成功例をイメージできる研修を実施しております。参加したマネジャーからは“多くの気づき”があったとの声をいただいています。ご興味ある方は、是非、ご連絡を下さい。



> お問い合わせはこちら