

スムーズなホウレンソウ環境を実現させる



POINT

- ▼ コミュニケーションの質と量が「職場の人間関係」に大きく影響
- ▼ 「ホウレンソウ」を通して部下のコミュニケーション能力を育てよう

(1) ホウレンソウと職場の人間関係

ホウレンソウは、上司、同僚、関係する部門の人たちとのコミュニケーションそのものである。コミュニケーションとは、「2人以上の人が意思や感情、情報を伝達し合う」こと。送り手と受け手が、一方通行になることなく双方向でメッセージを受発信することで、良好なコミュニケーションが成立する。しかし、職場の中で常に良好なコミュニケーションが図られているわけではない。

厚生労働省の調査によると、仕事や職業生活に関する不安や悩みには「職場の人間関係の問題」が最も多い。その人間関係の悩みの大半は、コミュニケーションのまずさから発生していると言える。ホウレンソウはコミュニケーションの入り口であり、そこでのコミュニケーションの質と量が職場での人間関係に影響を与える(図1)。

(2) 若手のコミュニケーション行動

「コミュニケーションを取りづらい若者が増えた」と語る上司も多い。今どきの若手社員はコミュニケーションが苦手な傾向にある。人は周囲の環境を受け成長するものである。核家族、少子化、いろいろな要因があるが、さまざまな技術が進歩したことが影響を及ぼし、人間関係の希薄化が現状にある。さらにPCや携帯電話が普及し、声を出さなくても文字や絵文字を使って言いたいことを伝えることが可能となった。このような環境で育った彼らは、これらのコミュニケーションツールを器用に使いこなすが、声のトーンや表情が意味する感情を理解する力、対人間関係をつくるこ

とがうまくない。いつの時代も世代間ギャップはあるが、まずは彼らの行動の傾向を理解する姿勢が必要である。

(3) 仕事を通して コミュニケーション能力を育てる

会社の中で自分の役割・任務を遂行し課題を達成していくためには、図2で示すテクニカルスキル(業務遂行能力)、ヒューマンスキル(コミュニケーション能力)、コンセプチュアルスキル(概念化能力)の3つのスキルが必要とされている。さらに、この3つのスキルと階層には関係性があり、各スキルの重要度が変化することを端的に表しているのが、「カツの法則」である。

若手にまず求められるのは「テクニカルスキル」、つまり現場作業で必須の業務遂行能力である。その実務をこなしながらコミュニケーション能力が学習され、それなりのレベルに達したところで、リーダークラスへと昇格することになる。

現在、上司である皆さんは、仕事を通じてコミュニケーション能力を磨き、強化してきたはずである。入社当時からコミュニケーション能力が高く申し分なかったとは言えないだろう。スムーズなホウレンソウを実現させるためには、まず未熟な部下のコミュニケーション能力を仕事(ホウレンソウ)を通しレベルアップさせることである。

カツの法則が示唆するように、階層が高くなるほど、ヒューマンスキルやコンセプチュアルスキルの重要度が増していく。コミュニケーションの苦手な部下の育成を通し、上司自身のヒューマンスキルも、さらにレベルアップしたい。

図1 ホウレンソウはコミュニケーションの入り口

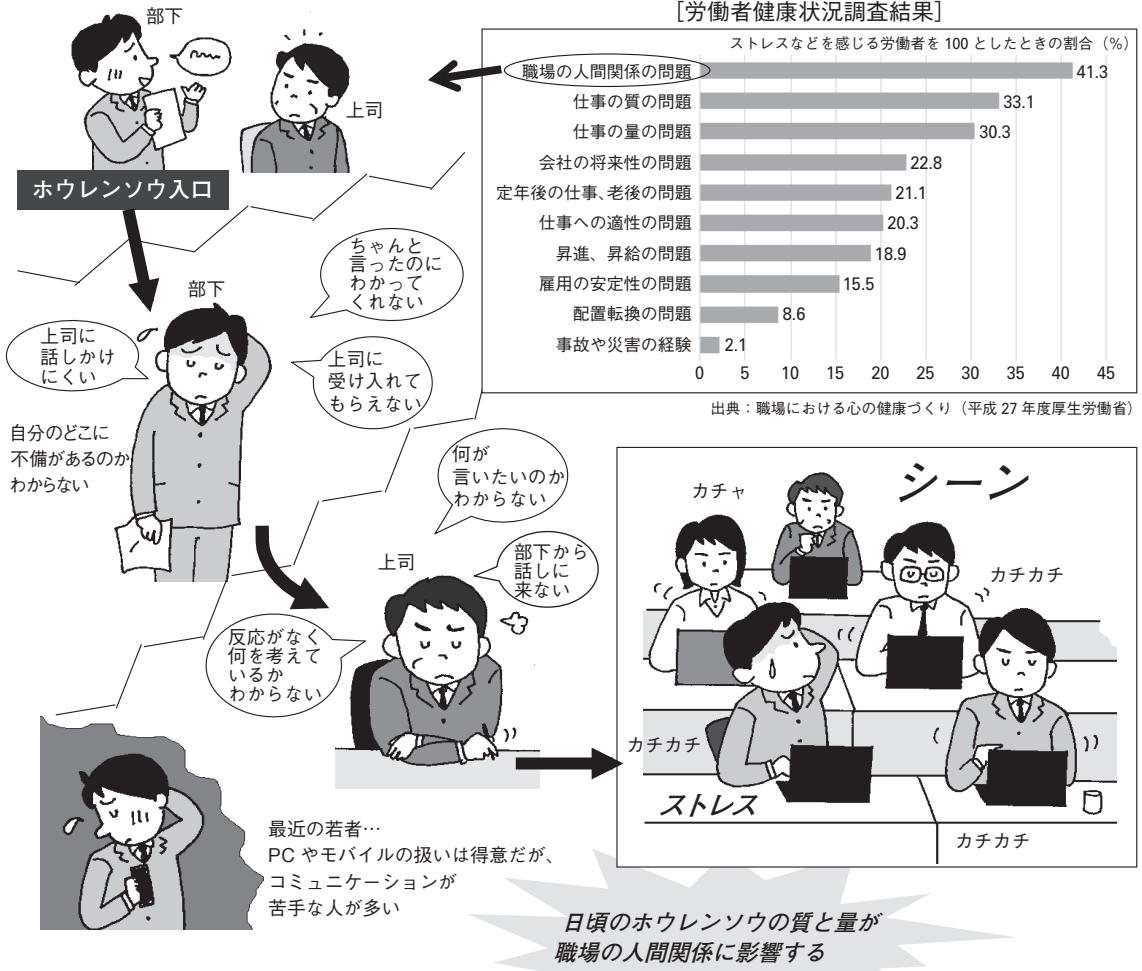


図2 「カッツの法則」からコミュニケーション能力を考える

