



部下育成にさらに自信がつく12カ月

# 大切にしたい接触頻度

## あなたは1日に何度、部下に声をかけていますか？

あなたは、部下とうまくコミュニケーションをとれているだろうか。その質問に「はい」と答えられたとして、果たしてあなたの部下も同じように答えるだろうか。独りよがりになることなく、部下と理想的な関係を築くためのヒントを探る。



**松下 直子**  
株式会社オフィスあん  
代表取締役

### コミュニケーションの是非は、受け取る側が決める

上司と部下とのコミュニケーションには、当事者間でギャップがあり得ます。

下記データからは、上司は褒めていると思っても、部下は褒めてもらっていないと感じている場合があることが分かります。こういう場合は、部下の言い分が優先されることになるでしょう。なぜなら、コミュニケーションは受け取る側が決めるからです。コミュニケーションは、こちら側が選択できないという要素を持っています。

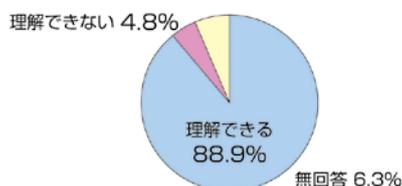
そして、コミュニケーションは、近しい関係の方が難しい。友達は気が合う人を選ぶことができますが、上司は選べない、部下は選べない。親は選べない、子は選べない。人は近ければ近いほど、選択できない関係性の中で生きているからです。

### まずは、部下との間にストローク飢餓を起こさない

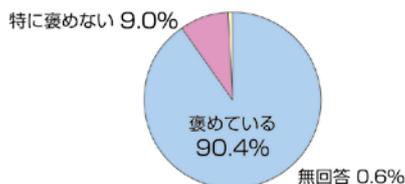
「ストローク実験」という実験があります。猿の赤ちゃんを3匹用意します。最初の赤ちゃんは母さん猿と一緒に檻籠おりかごに入れます。次は赤ちゃんだけを檻籠に入れますが、母さん猿が1日に1回出入りを

**【課長への設問】**

部下または後輩が言いたいことが理解できますか？

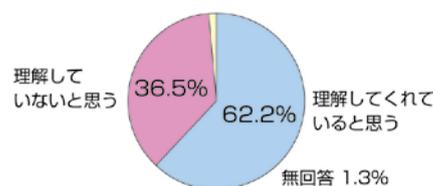


仕事で成果を上げたり、他の見本になる行動をとった部下に対し、どのように対応していますか？



**【一般社員への設問】**

上司はあなたのことを理解してくれていると思いますか？



上司はあなたを褒めますか？



出典：日本生産性本部「職場のコミュニケーションに関する意識調査」平成25年

します。最後はその赤ちゃん猿のみ。母さん猿との接触は一切ありません。さあ、それぞれどうなったと思いますか？

最初の赤ちゃんは、一定期間経った後、猿山に戻してやると、普通に帰っていきました。2番目の猿も、一定期間経った後、猿山に戻してやると戻ってはいったのですが、その後問題児猿になりました。問題は3番目。実はその実験においては、実験開始後2日で赤ちゃんは亡くなります。死後、解剖をすると、脳の中にスが入っている状態、つまり空洞が散見されたそうです。すなわち、心の傷は脳の傷になる。人は、否、動物はストロークなしには生きてはいけないということが明らかになる実験でした。

### ストロークは貯めない、小出しにしよう

ストローク（刺激）は、水にたとえるとわかりやすいかもしれません。どんなにおいしい水があっても、喉が渴いていなければ、これを飲もうとは思いません。しかし、餓死寸前で喉が渴いているのに飲むものがなかったら、ドブ川の水でも飲まざるを得ません。これが人が喧嘩をするメカニズムのひとつです。カビの生えたパンにたとえてもいい。そんなものでもお腹を満たそうとするのです。

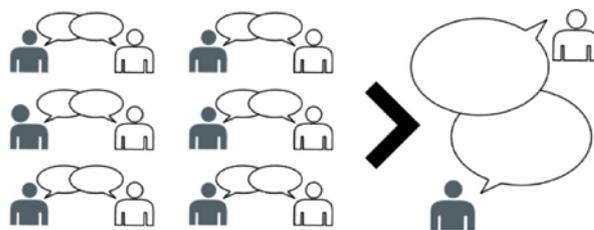
コミュニケーションは長さではなく頻度です。1時間の商談を1回するよりは、10分の商談を6回積み重ねる方が、お客様との信頼関係は形成されやすくなります。同様に、月に1度、部下と飲コミュニケーションで3時間、酒を注ぎ合いながら愚痴を言い合ってもいいのですが、接触は1回です。それよりは1分でいいから毎日部下に声をかけることの方が、部下からすれば、「上司とコミュニケー

ションがとれている」という気持ちになるものです。

中には「直行・直帰が多くて、部下の顔を見る機会も少ない」という場合もあるでしょうが、「お疲れ」と書いた付箋を机に貼っておくことでも、それはストロークになり得ます。

### 部下に興味・関心を持つ

そもそも、あなたは、あなたの部下の好きな色を、好きな食べ物を、好きな本を知っていますか？ それさえ知らずして、部下と人間関係を構築しようなどと思っているのだとすれば、順番が違います。大切なのは、若かりし頃、好きな人のことをもっと知りたいと思った、そんな気持ちです。下の診断で、自分の部下に対する関心度をご確認あれ。



### 【参考】 部下を知る／テスト

- ① 部下を3名選び、部下欄にその名前を記入してください。
- ② 次に質問事項の各項目について、知っていれば「○」を、知らなければ「×」を付けてください。
- ③ 「○」「×」を記入後、合計欄に点数を記入してください。なお、「○」は1点、「×」は0点です。

質問事項	部下名		
入社（転職）した動機を知っているか			
最終学歴（中途の場合は前職）を知っているか			
学生時代に熱中していたこと（部活・バイト等）を知っているか			
人生で一番充実していた時、一番つらかった時を知っているか			
好きな仕事、嫌いな仕事を知っているか			
会社に入り成長を実感した時、嬉しかった時を知っているか			
社内で手本としている人物を知っているか			
部下が大切にしている言葉を知っているか			
今の仕事の悩みを知っているか			
将来の夢を知っているか（聞いたことがあるか）			
合計			