

部下育成にさらに自信がつく12カ月

# 無条件に与え、興味・関心をもって知ろう 下を向いたコップに水は注げないからこそ

ストロークとは、言葉や身振りで相手に働きかけることで、コミュニケーションの基本となるものである。どんな内容のストロークを、どれだけの頻度で部下とやりとりするか。それが、部下との信頼関係を構築する上での重要なポイントとなる。



松下 直子

株式会社オフィスあん  
代表取締役

## ストロークの連鎖は 上司側からつくればいい

先月に続いて、ストロークについてお伝えします。ストロークには種類があります。それほどまでに、ストロークは人間関係の形成の基盤になっているからです。

まずは、肯定的なストロークと否定的なストロークという種類。肯定も否定も3人先まで影響するという統計があります。そしてストロークは、与えられたことがある人にしか与えられない。ならば一番苦しいのは、与えられていないのに、与え始める人。だれかがそのポジティブの連鎖を起し始めること。挨拶は部下側からするものだななどという固定概念は捨ててください。あなたから部下に挨拶をすればいいのです。

なお、否定的なストロークの方が、肯定的なものより2倍速く伝わるそうです。一つの否定的なストロークが与える影響の大きさを痛感しますね。

## 育成には条件が付くから、 先に無条件で信頼形成を

続いては、身体的なストロークと、精神的なストローク。子供が泣いているときに一生懸命言葉で諭すよりは、ぎゅっと抱きしめてあげるだけで伝えられるものもあります。握手やハイタッチは身体的なストローク。体が疲れているときにマッサージを受けると、心の疲れも取れるような気がします。これも身体的なストローク。ペットを飼っている方はわかると思いますが、ペットはたくさん身体的なストロークをくれますね。とはいえ、男性上司が女性部下にやたら身体的なストロークをするとセクハラになりますからご注意ください。



そして何より伝えたいのは、条件付きのストロークと、無条件のストローク。条件付きのストロークというのは、一等賞をとったから褒められたとか、100点取ったから何かを買ってもらえたというように、ストロークを得るために何か条件がついています。影響が強いのは、無条件の方。では無条件のストロークとは何かというと、下の表（下段）を参照ください。そう、挨拶や笑顔をおくことは、無条件のストロークの最たるものです。

部下育成に知識や技術は不可欠です。しかし、その前提のお互いの信頼関係の構築において、テクニックなど存在しません。最初の3カ月でどれだけストロークを、そしてどんなストロークを部下とやりとりするか、がその後の部下育成の成否を握ります。

### あなたは部下の、何を知っていますか

コミュニケーションは、やりとり。「やり」と「とり」です。人間の体というのはうまくできているもので、口は一つで、耳は二つ。一つ伝えたら、二つ聞きなさいということかもしれません。まずは伝える前に聞く姿勢が必要。

そして「きく」にも種類があります。まずは「聞く」。これは自然に耳に

入ってくることです。次に「聴く」。相手がきいて欲しいことを、相手をよく観察しつつ、想像力を働かせながら聴く。そして「訊く」。相手を知るために、確認したいことを訊くのです。何より、「訊く」ためには相手に対する興味関心が必要です。

先月号でご紹介した「部下を知るテスト」、すべてに○がつく努力をしていただけましたか？

### 【参考】ストロークとは

|                      |  |
|----------------------|--|
| 肯定的なストロークと否定的なストローク  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●その人を認めるようなストロークを与えれば、それは肯定的なストロークを与えたこととなります。相手を誉める、やさしく抱く、などの行為は肯定的なストロークです。</li> <li>●逆に、相手を叱る、殴る、などの相手を否定するようなストロークは否定的なストロークです。もちろん、人は肯定的なストロークを求めています。</li> </ul>   |
| 身体的なストロークと精神的なストローク  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●体を触れるようなストロークは身体的なストロークです。なでる、さする、たたく、蹴る、などの行為を相手にすれば、身体的なストロークを与えたこととなります。</li> <li>●一方、言葉や態度で相手のことを評価すれば、それは精神的なストロークとなります。叱ったり、誉めたり、一緒に喜んだり、一緒に悲しんだりしたら、精神的なストロークを与えたこととなります。</li> <li>●単に言葉で告げられる精神的なストロークよりも、握手やハイタッチをするような身体的なストロークの方が受けた時うれしいものです。</li> </ul> |
| 条件付きのストロークと無条件のストローク | <ul style="list-style-type: none"> <li>●何かの条件を満たしたことでストロークを与えれば、条件付きのストロークを与えたこととなります。例えば100点取った子供を誉めてあげるといことは、100点を取ったという条件がついているので条件付きのストロークです。行動に対しておくれます。</li> <li>●一方、あるストロークを何の条件も付けずに与えれば、それは無条件のストロークを与えたこととなります。存在に対しておくれます。</li> <li>●もちろん、無条件に与えるストロークの方が良いストロークですね。</li> </ul>                   |

### 【参考】ストロークの例

| ストローク    | 肯定 | 否定 | 身体的 | 精神的 | 条件付 | 無条件 | 備考   |
|----------|----|----|-----|-----|-----|-----|--|
| あいさつ     | ○  |    |     | ○   |     | ○   | あいさつはその人がどんな人であるかに関係なく無条件に肯定的なストロークを交換できます。              |
| 笑顔で接する   | ○  |    |     | ○   |     | ○   | いつも笑顔で接していると相手がどんな人であるかに関係なく無条件に肯定的なストロークを与えることができます。    |
| 清潔な服装をする | ○  |    |     | ○   |     | ○   | 清潔な服装をするとそれを見る相手がどんな人であるかに関係なく無条件に肯定的なストロークを与えることができます。  |
| 良い行いを誉める | ○  |    |     | ○   | ○   |     | 良い行いを誉めることは良い行いをした人だけという条件のもとに、精神的で肯定的なストロークを与えることとなります。 |
| 体罰       |    | ○  | ○   |     | ○   |     | 体罰はその人が何か悪いことをしたらという条件のもとで行われる身体的、否定的なストロークです。           |
| テロ       |    | ○  | ○   |     |     | ○   | テロはその人がどんな人であるかに関係なく無条件に否定的なストロークを相手に与えます。               |