

NATTARA

SKILL BOOK

1



リーダーになったら



どうしよう!?

「成長したい」と思うすべての人に

NATTARA
トレーニング スクール

■この冊子は、公式WEBサイトのNATTARAスキル
〈ショート動画〉Vol.1~Vol.3をまとめたスキルBOOKです。

ビジネス人生をきっと楽しく豊かにする、 NATTARAスキル。

まずは **〈リーダーになったら〉編**です。



仕事に就いたとき、最初は新人でも、後輩ができて先輩になったら、チーム内では、明日からあなたが「リーダー」になるかも知れません。「リーダー」は、チームリーダーから部署や組織、プロジェクトのトップまで、ビジネスワークの中で、誰もがさまざまな場面で出会う大切な役割です。

そこで、「リーダーになったら」これだけは身につけたい、とっておきのビジネススキルをご紹介します。

CONTENTS

〈リーダーになったら〉

Vol.1

説明責任がある

- [1] 仕事の目的は、風化しやすい
- [2] モチベーションの維持
- [3] 何度でも伝える

Vol.2

最高のチームをつくろう

- [1] 良い子
- [2] 悪い子
- [3] 普通の子

Vol.3

考える組織にしよう

- [1] 「聴く」スキルを磨く
- [2] 新しいことへの拒絶
- [3] 質問の力を信じる

こんにちは。越前賢一です。

〈リーダーになったら〉編の第1回目です。

**リーダーが大きな成果を上げるために、
まず求められるのがCSです。**

ここで、何故CSが求められるのか。

その理由がわかるNATTARAスキルをご紹介します。



まず、第1回目のテーマは、

リーダーには「説明責任がある」というお話。

CSとは、Customer Satisfaction(顧客満足)のことですが、リーダーにとっての顧客は、メンバーである部下の人たち。リーダーは、その顧客にいろいろなことを説明する責任があるのです。ここで言うCSとは、「ちゃんと説明する」という意味。

リーダーは、会社や組織から成績を上げることが期待されますが、一人で大きな成果を出すには限界があります。チームのメンバーそれぞれが最高のパフォーマンスを出すためには、仕事の意味や目的を各メンバーが納得して取り組む必要があるのです。

では、どうしてCS(ちゃんと説明する)が必要かを、3つに分けて説明します。

[1]仕事の目的は、風化しやすい



日々の忙しさの中では、この仕事は何のためにするのか、何のために働くのか、などが、見失われてしまいがちです。

まず、ひとつ目のポイントは、「**仕事の目的は、風化しやすい**」ということです。

では、風化するとどんなことが起きるのでしょうか？

仕事の目的を見失うと、目の前の**数字や成果だけを追い始め**、**どんどん数字だけの確認や数字のよしあしだけが話題となり**、**数字の奴隷**になっていくのです。

挙句の果てに数字を上げるために、**コンプライアンス違反**が起きる。こんな職場にしたいですか？

毎日、楽しく仕事場に行くという、大きな価値が失われてくるのです。

みんなが**ひとつの目的にベクトルを合わせる**ためには、

リーダー自身が**仕事の目的**を言い方を変え、

わかりやすく話してあげる

必要があるのです。



[2] モチベーションの維持



仕事の目的を見失わず、モチベーションを維持するためには、メンバーの行動をよく見て、丁寧に話を聞き、説明することです。

人間は、ちょっとしたことで気分が落ち込んだり、喜んだり、うれしくなったりする**感情の動物**です。

ここでも**CS=ちゃんと説明する**ことは重要です。

メンバーや部下が**ちょっとした成果**を上げたとき、その成果がチームや会社にどんな影響を与えるか**ちゃんと説明**してあげることです。本人にはもちろん、ほかのメンバーにもその説明をすることが、チームや組織の**モチベーションを上げる**ことになります。

また、逆に**うまくいっていないメンバー**や部下に対しても話を聞きだし、声をかけ、**仕事の目的や仕事の意義**をベースにアドバイスを与え、勇気を与えることが大切です。

ここで一番大事なのは、**アドバイスを先に与えない**ということです。まず聞いてあげる。

問題点を共有してから**アドバイスや説明**を行う、という順番を守ってください。そうしないと、相手には**何も入っていかない**ことを理解してください。



[3] 何度でも伝える



人は忘れる動物。
そのことを理解したうえで、
いろいろと工夫をして、
何度でも説明することが大切です。

伝える側は、一度言ったら**伝わったと勘違い**します。

人はそう簡単なものではなく、**人は忘れる動物**でもあります。

ほとんど伝わりません。

リーダーは、簡単には伝わらないと理解して

CS=ちゃんと説明することが大切です。

同じことを何度も繰り返すのは、苦痛かもしれません。

だから**言い方を変え、たとえ話をする工夫**が

リーダーには求められるのです。



これで、今回のお話は終わりです。

C: ちゃんと
S: 説明する
ことです



リーダーは、
メンバーをよく見て・話を聞いて・理解したうえで、
説明責任をしっかりと果たすこと。
つまり、**仕事の目的**を何度も何度も、
メンバー一人ひとりに、
伝わるまで話す努力が必要なのです。



では、また
お会いしましょう！

こんにちは。越前賢一です。

〈リーダーになったら〉編の2回目です。

チームのメンバーは、
優秀で気の合う人だけではありません。

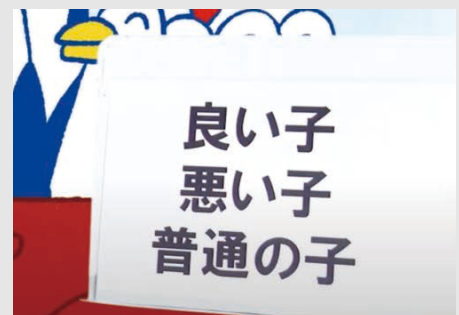
そんなときでも大切なのは、チームワークです。
そこで役立つNATTARAスキルをご紹介します。



今回は、ずばり、
「最高のチームをつくらう」というお話。

チームリーダーになって最初に頭を悩ますのが、チームにはいろいろな人——つまり**良い子**、**悪い子**、**普通の子**が存在するということです。リーダーは良い子が好きですが、チームは**良い子ばかりではない**ということを理解することから始まるのです。**良い子**、**悪い子**、**普通の子**が存在して**一つのチーム**なのです。この3人をうまくコントロールして、初めて最高のチームで最高のパフォーマンスが得られるのです。

では、この3人それぞれに、
どのように対応したらよいのでしょうか？



[1] 良い子



良い子は、成果をあげてくれるので、リーダーはつい放置してしまいがちですが、良い子には、さらに高い目標を与えて、可能性を発揮させてあげましょう。

良い子に対しては、リーダーは、結構**放置していることが多い**と思われがちです。

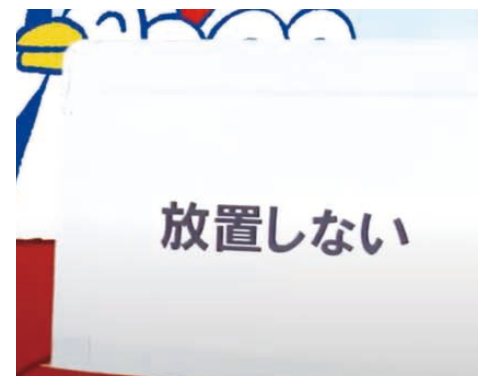
ほめる行動はしますが、それだけです。これでは、もったいないですね。



良い子には、**さらなる成果をあげてくれる可能性**があります。

ですから、さらに**高い目標**をしっかりと与え、さらなる**期待と勇気**を与える必要があります。

リーダーは、良い子を**放置しない**でください。



[2] 悪い子



悪い子には、がみがみ言ってしまうと
かえって逆効果です。
リーダーは、悪い子にも
「できることを探す努力」が必要です。

リーダーは**悪い子を嫌いになりがち**です。
この感情で悪い子に対応したらどうなるか？

一方的に「**あれやれ、これやれ**」と指示をします。
指示してもできないので、
さらにエスカレートして「**がみがみ**」言うようになります。

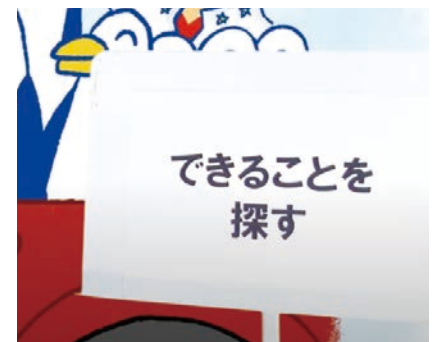


悪い子は、さらに**リーダーが嫌い**になり、やらなくなります。

リーダーは、悪い子にも**できることを探す**ことです。
できそうなことを**見つける努力**が必要なのです。
これが見つかれば、あとは簡単です。

先人の山本五十六の言葉に沿って
「**やってみせ、やらせてみて、ほめてやらねば
人は動かじ**」を実行するだけです。

これを**繰り返す**ということです。



[3] 普通の子



普通の子には、
一皮むけない理由があります。
リーダー自身が「成長させたい」
という情熱を持つことで、
普通の子を活性化させてください。

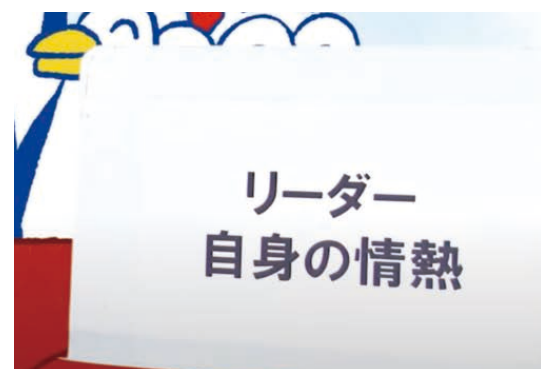
普通の子は、そこそこやる人たちですが、**一皮むけない理由がある**はずです。

その理由は、**仕事に対する姿勢**に問題がある場合や
仕事の目的や意義を深く理解していないことに
起因していることも多いのです。

能力はあるのに、否定的な考え方を持ったりもします。
こうした普通の子には、
しっかりと**目標の進捗管理**をする必要があります。

毎月面談したり、面談を通じて**アドバイス**したり、
リーダー自身がその子を**成長させたいという情熱**を持つことで、
普通の子の**活性化**を促します。

簡単に言うと、リーダー自身が
成長の喜びに興味を持つこと。
人は成長するものだと信じて
継続することなのです。



最後に、経営理論の組織論の中で言われていることを少し説明します。

たとえば、ある組織に、

『1』の力のある人、『3』の力のある人、

『5』の力のある人がいるとします。



通常の組織では、

これを合計すると『9』になるはずですが、組織論では、

『9』ではなく『3から5』になる組織が多いと言われています。

合計が『9』以上になる組織も存在しますが、

それは、リーダーのコミュニケーション能力に起因しているのです。

良い子、悪い子、普通の子の能力を

少しだけ上げる努力を継続するリーダーがいれば、

必ず最高のチームができあがります。

これで、今回のお話は終わりです。

良い子、悪い子、普通の子がいるチームで、

リーダーが情熱を持って

メンバーの能力を上げる努力を継続すれば、

きっと最高のチームが生まれます。

では、また
お会いしましょう！



こんにちは。越前賢一です。

〈リーダーになったら〉編の3回目です。

チームのメンバーの
一人ひとりが自ら考える組織は、
どうしたらつくれるのか。

ここでも、リーダーの役割は大切です。
そこで役立つNATTARAスキルをご紹介します。



今回は、

「考える組織にしよう」というお話。

チームのメンバーそれぞれが、仕事に前向きに、いろいろな提案や意見をもって取り組んでくれたら、リーダーとしてはうれしいですね。

でも、リーダーが一方向的に指示を押しつけても、多くの場合、うまくいきません。

考える組織をつくるには、まずリーダーの仕組みづくりの仕掛け・準備・心構えが必要なのです。

では、考える組織づくりについて、3つに分けてお話しします。

[1] 「聴く」スキルを磨く



まずは、「聴く」スキルを磨くこと。リーダー自身が耳を傾け、目を見て、寄り添う心を持つことで、相手の本音を聞き出し、課題をみつけ、考える行動へとつなげていきます。

『聴』という字は、分解すると『耳』『目』『心』になります。

リーダーは、まずこの

3つの機能を十分に訓練することが必要です。

耳を傾け、相手の**目を見て**、何を言いたいのか

相手の気持ちに**寄り沿う心を持つ**ことが求められます。

ところで、『聴く』ということは、実は非常に**苦痛な作業**なのです。

ですから、この苦痛な作業＝『聴く』ことを原点に、

相手を理解しようとする**努力を相手に見せる**ということなのです。

リーダーが**真剣に聴いてくれる**から、

相手は**本音を言う**のです。

本音がわかれば、**課題が明確**になります。

そうすると、相手も納得し、本音で話をして、

考える行動をとってくれるのです。



[2] 新しいことへの拒絶



人は、新しいことをしたがりませんが、新しいチャレンジをしなければ、大きな成果は生まれません。そこで、リーダー自身の行動が重要になります。

人間の脳は、**新しいことに拒絶反応**を起こします。

言い方を変えると**新しいことに不安**を覚えるということがわかっています。

やったことのないことに不安を覚え、**従来どおりのやり方を踏襲**しようとしします。

しかし大きな成果を上げるためには、**新たなやり方にチャレンジ**しなければなりません。

チャレンジ精神は、大事に育てなければならない**チームの課題**です。

では、どうすればいいのか。

そのためには、まずリーダー自身が**新たな提案や行動**をあきらめず**繰り返す**ことなのです。

周りの不安を払拭することにより、メンバーも**新たなことを考え始める**のです。

成功しなくとも、新たなやり方や考え方に対しては、

感謝の言葉も忘れずに付け加えてください。



[3] 質問の力を信じる



日頃から、メンバーに「質問」を繰り返し投げかけ、考える機会を作ります。これにより、日常的に「考える」ことを促し、考える習慣へとつなげます。

何気ない会話やメンバーが話している事柄に興味を持ち、『どうして?』『なぜ、そうしたことを考えた?』など日頃から質問を繰り返すことは、とても大切です。

『質問』は、相手に考えさせる行動を促すとともに、相手に物事を整理する機会を与えるからです。

また『質問』は、説明しなければならぬ場面を意識的に作ることに、大きな効果を発揮します。

この事柄・やり方について、『どう思う?』『どうなると思う?』などを繰り返し投げかけることで『考える』という行動を日常的に繰り返し促すことにより、メンバーに考える習慣をつけさせることにつなげていきます。



これで、今回のお話は終わりです。

横並びより 個性！
考える組織に
しませんか



考える組織をつくるにも、

リーダーの役割が大きく左右します。

リーダーは、メンバー一人ひとりにしっかりと**向き合い**、
本音を聞き出し、**新たなチャレンジ**を促しましょう。

考える組織づくりに向けて、

ぜひ**継続して**取り組んでみてください。



では、また
お会いしましょう！

〈リーダーになったら〉

- [1] 説明責任がある
- [2] 最高のチームをつくろう
- [3] 考える組織にしよう

この〈リーダーになったら〉編では、
チームリーダーから、プロジェクトのトップまで、
「リーダー」になったら、ぜひ身につけておきたい
ビジネススキルをご紹介します。

ぜひ、「～になったら」をステップアップのチャンスと捉えて、
前向きに継続してチャレンジしてみてください。

では、幸運を祈ります。



NATTARAトレーニング スクール
公式WEBサイト www.nattara.net



キミもチャレンジしよう!



NATTARAトレーニング スクール〈運営事務局〉

〒153-0051 東京都目黒区上目黒5-6-26 メゾンLEE1階 (株)クレド内
TEL:03-6452-4828 / FAX:03-6452-4827