上司の「人事労務管理力」とは何か
－ 4つの実践力（上司の対話力）－

デライトコンサルティング株式会社　　代表取締役　近藤 圭伸 氏

今号は４つの実践力のうち、上司の「対話力」についてお伝えをします。

●上司の対話力とは

近年、日本の職場において「対話がない」「対話が足りない」と、言われることが多くなってきました。あらためてそう言われてみると、私もスタッフと向き合って、真剣に話をした記憶が少ないように思えます。お恥ずかしい話です。

上司と部下の対話とは次の２つの側面から定義でき、そのポイントは次のようになります。

【上司の対話力とは】

○「上司が部下と真剣に向き合い、部下の意見に耳を傾けて聴き、対立点があれば話し合う。話し合いは部下を説得するためのものではなく、上司の考えとの合意点や妥協点を探り、または上司と部下が気づかなかった新しい視点（より優れた考え方）を発見する実践力」

○「問題意識や目的の共有化をはかり、上司と部下が納得のいくようにベストな解決策を見出していくプロセスであり、上司と部下との間のＷＩＮ―ＷＩＮのアプローチをはかる実践力」

【対話力のポイント】

○まず、部下と問題意識や目的の共有化をはかる
○上司と部下との合意点（前向きな妥協点）を探る
○部下とＷＩＮ－ＷＩＮのプロセスを共有する
○変わることをよしとする
○言いづらいことこそ、逃げずに対話する
○対話は上司から始める

上司と部下が一緒に仕事をしていると、上司の側にも部下の側にも不満やストレスが溜まることがあります。この状態は決して異常ではありません。もともと価値観や考え方が違うので当たり前のことです。

しかし、そのような状態を長引かせたり、見て見ぬ振りをすると、お互いが不信感を持つようになり、人事労務トラブルに発展してしまいます。

不満やストレスの原因になることは言いづらいことばかりです。言いづらいことを言って相手を傷つけたくない、人間関係を悪くしたくないというのが、上司と部下の本音でしょう。

私は、多くの上司が言いづらいことから逃げているような気がしてなりません。そもそも言いづらいことを感知しないように、見て見ぬ振りをしている上司もいます。

上司は言いづらいことこそ、逃げずに部下と対話しなければなりません。**言いづらいことの中にこそ、明るい未来を切り開く突破口がある**のです。

対話の結果、組織にとっても、上司と部下の関係においても、次のようなすばらしい効果が得られます。

【対話の効果】

○上司と部下にとっての合意点（前向きな妥協点）を見出すことができる
○より優れた考え方や視点の発見ができる
○上司と部下が納得のいくベストな解決策が見いだせる
○自分の考えや認識が足りなかった、甘かった、間違っていたということに気づき、早期に修正することができる

次回はいよいよ最終回です。対話を通じた人事労務管理力についてお伝えします。

＊なお、「上司の対話力」について詳しくお知りになりたい読者のみなさまは、拙書「上司の人事労務管理力」（中央経済社）をご参考にしてください。

デライトコンサルティング株式会社　　代表取締役　近藤 圭伸

1989年 株式会社デンソーに入社。その後、監査法人トーマツのコンサルティング部門で、人事・賃金コンサルタントとして、さまざまな業種・規模にわたる企業のコンサルティングを経験。
平成11年に独立し、デライトコンサルティング㈱を設立。現在、管理職・職場リーダーの人事労務管理力開発に力を注ぐ。中小企業診断士、社会保険労務士、産業カウンセラー。

著書：『わかりやすい会社規程作成の手引き』（新日本法規出版）　『上司の「人事労務管理力」』（中央経済社）
『管理職・職場リーダーのための人事・労務Q&A』（中央経済社）

Delight Consulting

人事賃金制度の構築・運用支援、人事労務相談の顧問業務を数多く実施しています。また、管理職・職場リーダーの人事労務管理力研修など、上司と部下の信頼関係づくりや組織力向上のための研修を行っています。　www.delight-c.com