

小五郎著「経営を左右する『言葉の力』」大機小機 2020年11月26日日本経済新聞朝刊を読む

1. (1) 企業はベテランと若手社員のコミュニケーションの難しさに直面している。
(2) 団塊世代の大量退職に伴う技術継承は喫緊の課題で、進まない原因の一つに「言葉の力」の不足が挙げられる。
(3) 十分にマニュアル化されず引き継ぎ書もないまま、属人的な業務分担に依存している職場も少なくない。
(4) 管理部門の事務作業も同様だ。
(5) 部下に物事が浸透しないのは、上司の説明が下手だからだ。
2. (1) 引き継ぐためには、業務の背景や目的、哲学を体系立てて伝える必要がある。
(2) 職場内訓練(OJT)と言えは聞こえはよいが、小手先の手法や手順を教えるだけでは納得感のある理解は得られない。
(3) 形式的な理解では予期せぬ事態に対応できないだけでなく思考停止を招き、環境変化への柔軟な適応を困難にさせる。
3. (1) 「言葉にすること」を重視する英語とは対照的に、日本は言葉で明確に説明する意識が希薄で、「行間を読んで」相手の気持ちを量る傾向がある。
(2) しかし、価値観が多様化した社会では、体系的に整理されたわかりやすい言葉でなければ物事は伝わらない。
(3) 暗黙の理解や自助努力を促すだけで言葉によって表現できなければ、部下の腹に落ちた理解を得られず、リーダーの責務を果たせない。
4. (1) 誰に何を尋ねられても的確に答えられることは、リスク対応の場面でも重要な役割を果たす。
(2) 要領を得ない説明は、ステークホルダーの不信感を増幅させる。
5. (1) 簡単に思える事も、いざ言葉で説明しようとするると難しいことに気が付く。
(2) 長年連れ添った夫婦でも、相手が理解できるように自分の気持ちを伝えることがいかに難しいか。
(3) 「伝える」と「伝わる」は違う。
6. (1) 技術や考え方だけでなく、内部統制、コンプライアンスの定着にも「言葉の力」が大きく影響する。
(2) 経営施策を組織に浸透させるために、リーダーは自分の言葉で力強く語れなければならない

い。

(3) 部下は上司の言動を見て行動を変容させる。

(4) 「言葉の力」の強化には訓練が欠かせない。

7. (1) リーダーが情熱をもって自分の言葉で説明することが、部下の腹に落ちた理解を促し、技術の伝承だけでなく経営の施策の実効性も高める。

(2) リーダーの「言葉の力」の鍛錬を、優先的な経営課題とすべきではないだろうか。

<コメント>

「ことばは力」。リーダーの「ことばは力」であることを、小五郎氏がわかりやすく解説。リーダーの「ことば」は、経営の「説明責任(accountability アカウンタビリティ)」「透明性(transparency トランスパレンシー)」に直結する。

2020年11月28日(土)