



リーダー・管理職のための「伝える」 3つのスキル



伝える目的は何？

伝える目的は、相手の行動を変える為

マネジメントにおいて「伝える」ことの大きな目的は、相手の行動変化を促すことです。行動変化を実現するためには、分かりやすく、納得感がある伝え方をする必要があります。あなたの意図が正しく理解され、論理的にも感情的にも腑に落ちた時、初めて相手の行動は変わります。

目的を果たすために取るべき姿勢

“伝えた”かどうかではなく、“伝わった”かどうか**に**焦点をあてる

自分は伝えたつもりでも、相手の行動が変わっていなければ、伝えていないのと同じです。伝えても行動が変わらない相手に「あの時、言ったよね」「ちゃんと理解してよ」「なぜ言ったことをやらないのか」「〇〇さんならこれで伝わるのに」と相手のせいにしていても変化は起きません。それどころか、相手との信頼関係が壊れ、心の距離が遠ざかってしまうことになるでしょう。管理職・リーダーにとって大事なことは「伝える」ことではなく、「伝わった」ことです。自分自身の言葉が伝わっているかどうか？を考えて日頃から相手と接する必要があります。

SKILL 1 “結論-ナンバリング法”で整理して伝える

まず「結論」を述べ、その後に「詳細」を説明します。詳細を説明する時は、詳細なトピックに数字を振った上で（ナンバリング）、それぞれの具体的な内容を表現すると相手が理解しやすくなります。「結論は〇〇です。理由は3つあります。1つ目に…」という伝え方です。

SKILL 2 “たとえ話”で置き換える

たとえ話を使うと、内容の理解を促しやすくなります。相手がイメージできる事例を使うことがポイントです。相手が経験したことがあるもの、使っている言葉を使ってたとえましょう。相手がイメージできると、論理的な理解と共に、感情的にも納得して受け入れやすくなります。

SKILL 3 “PNP法”で感情に配慮する

相手が「分かりました」と返事したとしても、心の中で反発していたのでは、実行する可能性は低いでしょう。そんな時にはPNP法という伝え方も効果的です。P（ポジティブ）⇒N（ネガティブ）⇒P（ポジティブ）という伝え方です。行動を修正してもらいたいときなどに「いつも〇〇がいいよね。ただ、□□だけ直して欲しい。□□が直ったうえで、〇〇のところをのっばしていったら、きっとこんな成果が上がるはずだ」といった形でPNPの順番で伝えます。