

通信教育講座

現場力を高める 「コミュニケーション」

山口庸一 著

CONTENTS

序章 今、現場でどのようなことが問題になっているのか？ 1

1カ月目 学習

1章 現場のリーダーシップと問題解決力 5

1. 現場力のある現場（職場）とは 6
 - (1) 現場力とは 6
 - (2) 現場力のある職場（現場）は何が違うのか 9
 2. 現場力を高めるリーダーの役割 12
 - (1) 対人影響力（パワー） 12
 - (2) 仕事の管理・改善 13
 - (3) 問題意識を持つこと 14
 3. チームを活性化するリーダーの在り方 16
 - (1) チームづくりの要件 16
 - (2) 活性化のためにリーダーがすべきこと 18
 - (3) 効果的な会議の進め方 25

column ブレーンストーミングとチェックリスト 30
 4. 現場の問題解決力を高める 32
 - (1) 問題と課題の違い 32
 - (2) 現場の問題解決力を高めるには 33
 - (3) システムで捉え、時間軸を設定して考える 38
- 1章 学習のまとめ 42

2章 現場力を高める環境づくり 43

1. 環境が変われば行動が変わる 44
2. きっちり環境：ポジションが人をつくる 46
 - (1) 目標を定める（基準を作る） 46
 - (2) やり方を共有し、責任範囲を明確にする 49

column 組織化とは 53

 - (3) 指示の仕方を工夫する 54
 - (4) ポジションが人をつくる 55

3. のびのび環境：1 + 1 → 3になる環境づくり	57
(1) 環境づくり（場づくり）とは	57
(2) 感情のやり取りで注意すること	58
(3) やる気を引き出す	61
(4) 公平であること	62
4. 環境づくりでリーダーに求められること	64
(1) モラルとモラールを高める	64
column 三方よし	66
(2) 個性を伸ばす	67
(3) 自主性の尊重	68
(4) リーダーに求められること	70
2章 学習のまとめ	71
3章 現場のコミュニケーション力を高める	73
1. コミュニケーションの技術的側面	74
(1) 迅速なコミュニケーションのための準備	74
(2) 正確なコミュニケーションのためのノイズの排除	77
2. コミュニケーションの感情的側面	81
(1) 感情を伝えるための準備	81
(2) プラスのストローク	82
(3) 褒める	83
(4) 冷たい親切（叱り方）	84
● 叱り方のポイント	86
(5) 責め心のない厳しさを持つ	88
(6) 寛容な心	91
3. 五感とコミュニケーション	92
(1) 見る・観る・視る	92
(2) 聞く・聴く・訊く	93
(3) 感じ取る（触れる、心で感じる）	94
4. 他者との関係をつくる	95
(1) ジョハリの窓	95
(2) 自分を知る	97
(3) 人に ^{かきん} 瑕瑾あり	98
(4) 言霊	100
(5) 交流分析（TA）とは	101

5. 信頼関係をつくる	106
(1) 信頼関係とは	106
(2) 上司、部下、同僚と信頼関係をつくる	107
(3) 信頼関係があるからこそ人は力を発揮する	108
● メンタルモデル（より突っ込んだ話し合いをするために）	110
3章 学習のまとめ	116
column 私が大切にしていること	117
4章 研究事例 マンガで学ぶ 『現場力を高める「コミュニケーション」』	119
1. 製造部と設計部・他部署とのあつれき	120
2. 上司と部下のすれ違い	123
3. 技術伝承が滞った理由	126
4. ITの高度化で現場の声があがりにくい	129
5. 5Sをめぐる外国人との意識の違い	133
4章 学習のまとめ	135
終章 継続的改善が行われる組織風土	136
(1) 現場の強さは改善にあり	136
(2) 「後工程はお客様」と5Sの「整理・整頓」は気配り、心配り	137
(3) 他者を受け入れ成長する	139
おわりに	143
INDEX	144
参考文献	147