

1on1 は部下のための時間です。部下の話をよく聴くことを心がけましょう
アドバイスをするのではなく、質問することで部下の考えを引き出しましょう

B (場づくり)

- ◇ 自己開示する
- ◇ 共通の話題を提供する
- ◇ 場が和むような話題をふる
- ◇ 相手の良い点を伝える など

良い声かけ	悪い声かけ
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「自分は暑いのが苦手なんだけど、ど、〇〇さんはどうかな？」 ◇ 「最近、ゴルフの調子はどう？」 ◇ 「近頃、ますます仕事を頑張っている様子だね。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「休みの日は何をして過ごしているの？」 (プライベートなことは聞かない) ◇ 自分が 20 代のころは、仕事に没頭していたよ。(自慢話に聞こえる話はしない)

K (傾聴)

- ◇ 話は遮らずに最後まで聴く。
- ◇ 自分の考えや意見を先に言わない。
- ◇ 内容の繰り返し (受け入れ)
- ◇ 感情のフィードバック

良い声かけ	悪い声かけ
<ul style="list-style-type: none"> ◇ うんうん、そうか、そうだね。 ◇ なるほどね。 ◇ 「そうか、〇〇なんですね。」 ◇ 「あなたは〇〇と感じているんだね。」 ◇ 「それは辛かったね、大変だったね。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「それは〇〇に決まっているよ」 (決めつけた言い方をする) ◇ 「すぐに〇〇したら良いんだよ」 (話を聞かずにアドバイスする)

S (質問)

- ◇ 話を促す質問をする。
- ◇ 相手の考えを質問する
- ◇ 相手の気持ちを質問する
- ◇ 気づいたことを明確にするための質問

良い声かけ	悪い声かけ
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「というと？」 (と話を促す) ◇ 「もう少し詳しく話してもらえますか？」 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「なんで、すぐにやらなかったの？」 (「なんで？」という表現は避ける)

良い声かけ	悪い声かけ
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「あなたはどう思いますか？」 ◇ 「どんな風を感じている？」 ◇ 「どんなことに気づきましたか？」 ◇ 「気づいたことを、今後、どんな風に活かしていきたいですか？」 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「そうだ、例の案件はどうなってるの？」（自分が知りたいことを質問する） ◇ 「そのやり方っておかしいと思わない？」（相手からの答えを誘導する質問をする）

K（確認）

- ◇ 解決策【ToDo】を考えてもらう
- ◇ その解決策【ToDo】について確認する
（「Who（だれが）When（いつ）、Where（どこで）、What（なにを）、Why（なぜ）、How（どのように）やろうと考えているか」）
- ◇ 解決策【ToDo】が実行できるよう励ます

良い声かけ	悪い声かけ
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「どうしたらよいと思う？」 ◇ 「どう考えてるのか教えて欲しい」 ◇ 「いつから始める？」 ◇ 「どんなことだったら今すぐ出来そうかな」 ◇ 「その考えでは解決は難しいかなと感じるけど、自分ではどう思う？」 （否定ではなく質問しながら引き出す） ◇ 「明日、〇〇からやってみるんだね。出来そうだね。」 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「では、〇〇をしてください」 （自分の考えで指示を出す） ◇ 「そんなことで解決するかな？」 ◇ 「いやいや、それではダメだよ」 （相手の考えを否定してしまう。ダメだと思いうなら、相手によく考えてもらうために質問していく。） ◇ 「わからないなら、まずは自分で考えてみて。」（相手に寄り添わずに丸投げする）

F（フィードバック）

- ◇ できたことを振り返り認める、ほめる
- ◇ できなかったことを振り返り、励ます。期待を伝える

良い声かけ	悪い声かけ
<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「前回決めたことは、かなり出来ていたと思うよ。」「頑張ったね。」（認める、ほめる） ◇ 「やってみて、上手く出来たことは何ですか？」 ◇ 「次回はどんな工夫をしてみようと考えている？」 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 「うーん、やっぱりダメだったねえ。私は最初からわかっていたけどね。」 （できなかったことだけを取り上げる。） ◇ 「次は失敗は許されないよ。しっかりやってよね。」 （励ましではなく追い詰める言い方をする）

「声かけ OK 集・NG 集」の使い方のヒント

- 毎回、1on1 を実施する前に一読し、「良い声かけ」を頭に入れておくこと。
- 何度か 1on1 を行い、BKSKF の中で「自分が得意なこと」、「苦手なこと」を理解しておくこと。
- BKSKF の中で「自分が苦手なこと」を 1 つ選び、次回の 1on1 では、意識して「良い声かけ」をするように工夫してみることを。

実施日時： _____ 実施者： _____ 面談対象者： _____

◆ マネージャーの目標 (特に気を付けたいこと、向上させたいこと) にチェックを入れる
 B (場づくり) K (傾聴) S (質問) K (行動決定) F (フィードバック)
 自由記入 (_____)

◆ 場づくり (自己開示・相互理解→部下の心身の健康度合いを確認)
 ☆ 自己開示したこと (_____)
 ☆ 部下について理解したこと
 (_____)
 ☆ 今日の部下の様子 にチェックを入れる
 活気にあふれている いつもと変わらない あまり元気がない 疲れているようだ
 その他、気になったこと (_____)

*****前回の振り返り*****

◆ 前回のフィードバック
 ☆ 前回の 1on1 で決めたこと、行動したことの確認
 (_____)
 ☆ 前回の 1on1 から部下が行った行動についてフィードバックで伝えたこと
 (_____)

*****本日の記録*****

◆ 部下が選んだトピック 「今日は何を話しますか？」と尋ねる にチェックを入れる
 業務について 人間関係について キャリアや目標について その他
 部下が話した具体的な内容を記入

(_____)

◆ アクションプラン (部下が行動すると決めた内容、スケジュールなど)

(_____)

◆ マネージャー自身の振り返り

☆ この面談で出来たこと (_____)
 ☆ 出来なかったこと、次回工夫したいこと (_____)
 ☆ その他 (備忘録として)
 (_____)

1on1 面談シート (本人用)

実施日時： _____ 上司名前： _____ 名前： _____

*****前回の振り返り*****

◆ 前回の 1on1 で決めて行動できたこと、できなかったこと

[]

*****本日の記録*****

◆ 今日、上司に話したいテーマ にチェックする

業務について 人間関係について キャリアや目標について その他

◆ テーマについて相談したいこと にチェックする

困っていること 問題だと思っていること 改善したいと思っていること

不安、不満に思っていること チャレンジしてみたいこと

その他

◆ 話す予定の内容を具体的に記入

[]

◆ 今回の面談で決めた行動について (何をするか、いつまでにするか、どのようにするか)

[]

◆ その他 気づいたことなど

[]