

NG発言 & OK発言つき

テレワーク時代の 発言マナー集

Manner of speaking



はじめに

テレワークの普及により、マネジメントの在り方も大きく変化しました。対面での細かなニュアンスが伝わりにくくなる中、オンライン特有のコミュニケーション課題が発生しています。本資料では、リーダーが気を付けるべき発言を具体例をまとめました。

シチュエーション別のNG・OK発言

- | | |
|----------------------|-----|
| 1. チームのモチベーションに関わる発言 | P4 |
| 2. 信頼関係を損なう発言 | P5 |
| 3. 進捗確認やフィードバック時の発言 | P6 |
| 4. トラブル時の対応 | P7 |
| 5. オンライン会議での発言 | P8 |
| 6. チーム間の連携に関する発言 | P9 |
| 7. 部下のキャリアに関わる発言 | P10 |
| 8. ワークライフバランスに関する発言 | P11 |
| 9. 若手社員への発言 | P12 |
| 10. 体調不良者への発言 | P13 |

1. チームのモチベーションに関わる発言

NG	このくらい、すぐ終わるよね？
OK	スケジュール的にどう？何かサポートできることはある？
NG	前よりパフォーマンス落ちてるんじゃない？
OK	最近の業務負担はどう？調整が必要なら相談してね

テレワークでは孤独感を感じやすく、モチベーションの維持が課題となります。上司の言葉が士気に直接影響するため、前向きな声掛けを意識しましょう。

2. 信頼関係を損なう発言

NG	(沈黙の後に) ……聞こえてる？
OK	少し時間を取りますね、〇〇さんの意見を聞かせてください
NG	みんなの前で発表できるレベルじゃないよね
OK	もう少しここを深掘りすると、より伝わりやすくなるよ

オンラインでは非言語コミュニケーションが不足し、誤解が生じやすいです。相手の意見を尊重し、冷静かつ丁寧な対応を心掛けましょう。

3. 進捗確認やフィードバック時の発言

NG	進んでないけど、サボってた？
OK	何か進まない部分あった？解決できることがあれば教えて
NG	まだ終わらないの？遅いなあ
OK	どこで時間がかかっている？一緒に調整しよう

成果の見えづらいテレワーク環境では、適切なフィードバックが重要です。問い詰めるのではなく、状況を共有しながらサポートしましょう。

4. トラブル時の対応

NG	なんでこんなことになったの？
OK	どうしたら次回防げるか、一緒に考えよう
NG	責任は〇〇さんにあるよね？
OK	まず状況を整理して、その上で改善策を考えよう

問題発生時の対応によっては、チームの士気や信頼関係が大きく変わります。責任追及ではなく、解決策を考える姿勢を示しましょう。

5. オンライン会議での発言

NG	え、何？もう一回言って？
OK	少し音声聞こえづらかったのもう一度お願いできますか？
NG	それ、さっきの話と違う？
OK	先ほどの話と違うように聞こえたので、確認させてください

オンライン会議では、相手の表情や反応が見えづらく、伝え方に注意が必要です。相手を尊重した表現を意識しましょう。

6. チーム間の連携に関する発言

NG	この件、他のチームがやるべきじゃない？
OK	他チームとの連携が必要そうだけど、どのように進めるのがいい？
NG	この仕事、うちのチームの責任じゃないよね？
OK	関係者と話し合って、ベストな進め方を考えよう

テレワークでは、チーム間の連携が不足しがちです。対立を生まないよう、協力的なコミュニケーションを心掛けましょう。

7. 部下のキャリアに関わる発言

NG	今の業務だけやっていれば十分だよ
OK	今後どんなスキルを伸ばしたい？一緒に考えよう
NG	昇進はまだ早いんじゃない？
OK	これからどんな経験を積めば次のステップに行けるか考えてみよう

オンライン環境ではキャリアの方向性が見えづらくなることがあります。長期的な成長をサポートする言葉をかけましょう。

8. ワークライフバランスに関する発言

NG	プライベートの都合で遅れるの？
OK	柔軟に対応できるように調整しよう
NG	残業は仕方ないよね？
OK	業務量を見直して、できるだけ定時で終わられるようにしよう

テレワークでは仕事とプライベートの境界が曖昧になりやすいため、柔軟な働き方を支援する姿勢が求められます。

9. 若手社員への発言

NG	これだから最近の若い人は
OK	たしかにそういった考えもあるよね、それなら〇〇〇するのはどう？
NG	昔はこうだったんだよ
OK	こんな解決方法もあったけど、今の状況だと〇〇〇するのとかはどう？

年齢や過去の成功体験から、若手社員に対する発言が自身の優位性を保とうとする内容になりやすいので、昔を引き合いに出すのではなく「今」を見ながら慎重に言葉を選んでいきましょう。

10. 体調不良者への発言

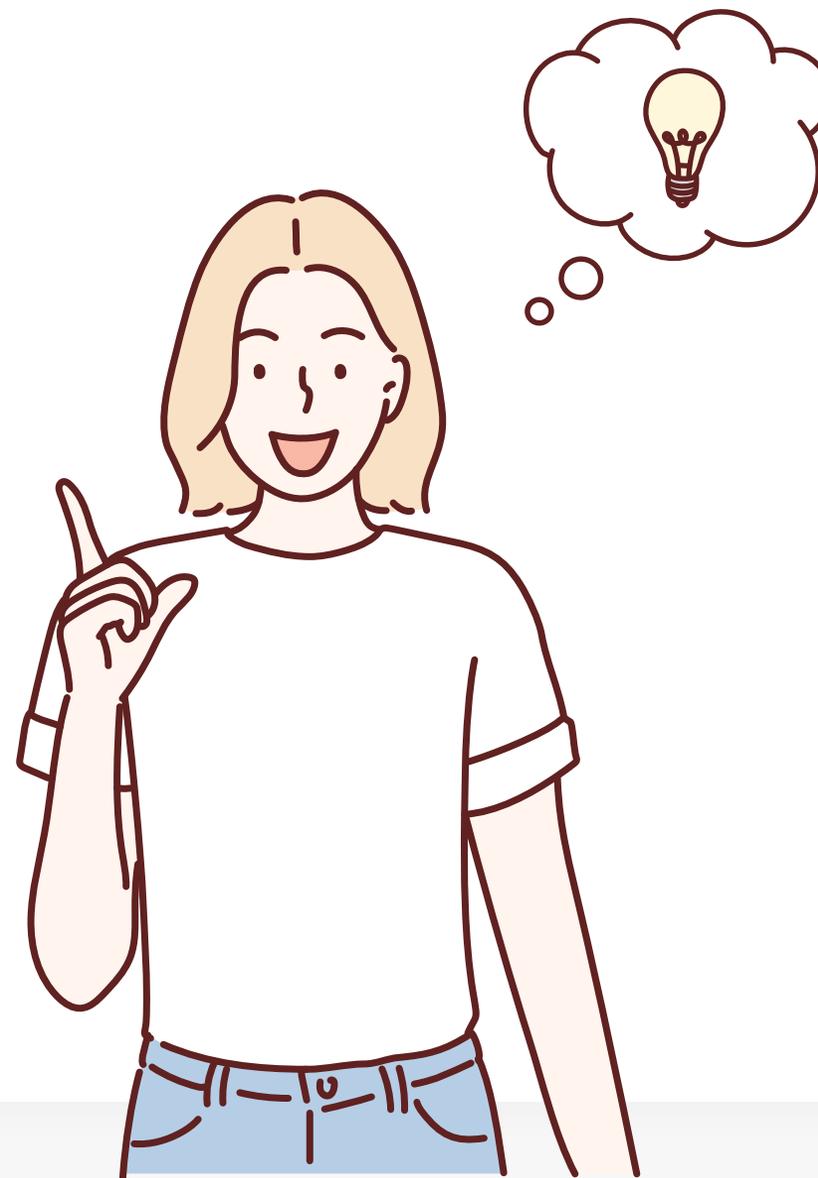
NG	体調管理も仕事のうちだよ
OK	まずはしっかり休んでくださいね
NG	あなたが休むと周りが困るんだけど
OK	何かサポートできることはある？

体調が悪い社員に対して、追い打ちをかけるような発言は、信頼関係を壊すだけでなく今後の仕事のパフォーマンスも大きく落とすキッカケにもなるため、体調を万全にしてもらうことを優先させましょう。

テレワーク時代のマネジメントの心構えとして、

- ・ 一方通行ではなく対話を意識
- ・ 相手の状況を想像しながら発言
- ・ フィードバックは建設的かつ具体的に伝える

適切なコミュニケーションが、信頼関係の構築やチームの生産性向上につながるため、オンラインでも円滑なマネジメントができるよう、本資料がお役に立てますと幸いです。





運営	株式会社ファングリー
設立	2020年10月
代表者	松岡 雄司
所在地	東京都渋谷区南平台町15-13 帝都渋谷ビル5F
資本金	25,000,000円（資本準備金を含む）
従業員数	36名（2023年5月1日現在）