

リーダーになる!

実践する上司学。
嶋津良智による、よきリーダー、上司になるための必読コラム。



嶋津良智 ■ リーダーズアカデミー学長。早稲田大学講師。大学卒業後、IT系ベンチャー企業に入社、トップセールスマンとなり、24歳で最年少営業部長に就任。1993年に独立、起業。94年に共同で情報通信機器販売の新会社を設立。2004年にIPOを果たす。05年に教育機関、「リーダーズアカデミー」を設立。

第60回 部下の話を遮らない

分かっていても部下の話を遮らずに最後まで聞く姿勢が大切です。問題の理解と組織強化につながります。

「課長、□□商事との取引の件なんです、先方からコストの面で…」

「だから、先に金額の話をまとめておけて、いつも言ってるだろうー」

こんなふうに、部下の話が途中で遮る上司も多いのではないのでしょうか。上司、リーダーと呼ばれる人たちは、特に気に入らない部下の話の遮りがちです。だからさあ…、「いや、そうじゃなくて…」などは、人の話を遮る上司のお決まりフレ

ーズです。

聞かないと分からないとにかく最後まで聞く

そんな上司たちにも言い分はあつて、「最後まで聞かなくても分かる」、「どうせ、いつもと同じような話に決まっている」、「経験的に、どんな問題が発生しているのか想像がつく」などの理由を並べます。確かにときには、部下の話を最後まで聞かなくても状況が

把握できることもあるでしょう。それだけ経験もあり、能力もある人が上司になっているのです。状況の把握どころか、対応策まで瞬時に考えついているかもしれない。それでも、部下の話が最後まで聞かなければ、本当のところは分かりません。

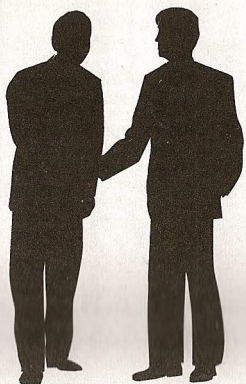
関係の疎遠を防ぐ 話しやすい環境づくり

問題を理解し、解決策を与えることも上司の仕事かもしれません。しかし、部下の考え、判断の動機などを掌握して、今後に生きる指導をすることも、上司としての重要な仕事です。

また、上司が話を遮ってしまうと、部下は次の機会に話をしにくくなります。

そうやって、関係が疎遠になり、組織が弱まってしまう危険性もあるのです。話の内容は聞くまでもないことだったとしても、「最後まで聞いてくれる」と部下に思ってもらえることも大切なことです。そんな小さい積み重ねが、信頼関係を築いていきます。

上司への報告、話の仕方に問題があると感じるなら、最後まで話を聞いた後



に話の要点はどこか、重要な部分とそうでない部分の振り分け方などの話をしあげましょう。そうすれば部下も、少しづつ報告の仕方を学んでいくはずですよ。

（『上司のルール』より転載）