

BUSINESS

第58回

聴き上手になれ

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。

リーダーになる!

上司に一番求められるスキルは「聞くこと」。質問上手で聞き上手になり、部下の話を注意深く聞くことで、よりよい職場環境を作りましょう。

コミュニケーションをうまく取るスキルには、聞くこと、話すこと、自己開示、言葉以外のもの(しぐさ、態度など)という四つの要素があります。このすべてがバランスよくレベルアップすることが理想ですが、上司にとっては「聞くこと」がもっとも大切な要素と言えるでしょう。

偉大なリーダーは例外なく聞き上手です。経営の神様と言わされた松下電器の創業者、松下幸之助氏

は、その聞き上手ぶりが多く取るスキルには、聞くこと、話すこと、自己開示、言葉以外のもの(しぐさ、態度など)という四つの要素があります。このすべてがバランスよくレベルアップすることが理想ですが、上司にとっては「聞くこと」が最も大切な要素と言えるでしょう。

松下氏は、どんなに忙しくても、またどんな立場の人も相手でも、一生懸命に話を聞いたといいます。自分が相手の話を聞いていたいのです。自分

偉大なリーダーの条件
相づち&質問上手

す。聴き上手な人というのには、得てして質問上手でもあります。話題の途中で、「あなたはどう思う?」「それでどうなったの?」「そのポイントはどこにあるんですか?」など、相手から話を引き出すことがうまくいきます。

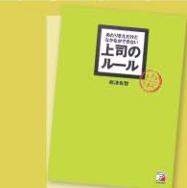
上司に必要なのは、「聞く」というより、「聴く」です。単に「聞いて」いるのではなく、気持ちを込めて、注意深く「聴く」のです。そうすることによって、自分の知らないなかつた情報や知識が得られるばかりでなく、相手をよく理解できるようになります。

は、とても大切なことです。その環境をつくると、積極的に部下に話し掛けるのは、大いに結構ですが、そこでは下の話を聞くことはほとんどなく、自分から話してばかりいるという人も多いものです。すると部下たちは「なんだ、また自分の話か」と思うでしょうし、自分から上司に話しかけようとなくなってしまいます。

下とのコミュニケーションはバツチリ!と思っている人がいたら、それはどんでもない間違いです。

(『上司のルール』より転載)

松下幸之助氏は、聞いていたいとも聞いていました。打っていたとも聞いていました。上司になると、部下に対



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。