

BUSINESS

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58回 聴き上手になれ

上司に「番求められるスキルは「聴くこと」」。質問上手で聴き上手になり、部下の話を注意深く聴くことで、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、聴くこと、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「聴くこと」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聴き上手です。経営の神様と言われた松下電器の創業者、松下幸之助氏

偉大なリーダーの条件 相づち&質問上手

は、その聴き上手ぶりが多くの人から賞賛されていました。

松下氏は、どんなに忙しくても、またどんな立場の人が相手でも、一生懸命に話を聴いたといっています。自分の知っている話ですら、「ほお、それはすごい」と初めて聴いたように相づちを打っていたとも聞いていま

す。

聴き上手な人というのは、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いのです。

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、気持ちを含めて、注意深く「聴く」のです。そうすることによって、自分の知らないことの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もなります。

上司になると、部下に対

して話をする機会が増えるという印象を持つ人もいます。もつと偉くなるで、経営者ともなると、部下の話を聴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ためです。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掛けようとしなくなってしまうのです。

は、とても大切なことです。その環境をつくろうと積極的に部下に話し掛けるのは大いに結構ですが、そこではできるだけ部下の話を聴くように心掛けてください。上司ばかりがくどくどと話をしている状況で、「部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、それはとんでもない間違いです。



部下が気軽に上司に話し掛ける雰囲気というの(「上司のルール」より転載)