

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52回 部下の心の声を聴け

前回、上司に赴任した直後は部下との「対2で個人面談することをおすすめしました。面談では、前の上司に対する心の声を聞き出しましょう。」

話を聞く行為 同意ではない

わたしは、個人面談で次のようなことを聞いています。「前の上司自身のよかつたところ、悪かつたところを聞かせてくれるか」「前の上司の仕事のやり方で、よかつたところ、悪かつたところを聞かせてくれるか」。

この質問をすると、いろいろな答えが返ってきます。「前の上司は、わたしたちの話をよく聞いてくれ

た」「前の上司は気分屋で、機嫌がいいときと悪いときに差が大きくて、付き合いくくかつた」「前の上司は、仕事を任せると言いながら、けつこう口出してきて、やりにくかつた」「前の上司は、自分の都合で緊急ミーティングを招集するのなどで、予定が狂って困つたなどなど。部下というのは、さまざまな思いを抱えながら、仕事をしていることが分かります。

さて、この話を聞いて、

「そうか、それは大変だったね。わたしは気を付けよう」と答えるわけではありませぬ。部下の話を聞くというのは、同意するという意味ではありません。あくまでも確認しているということを感じておいてください。

何を变えるべきか問う 部下自身に考えさせる

話を聞いたら、部下たちに「では、よくなかつた部分、仕事上でやりにくかつた部分をどのように変えたら、よくなると思うか」と尋ねるのです。「ここがダメ」「これはやりにくい」と言うだけでは、建設的な話し合いとは言えません。個

人面談は、部下たちにガス抜きをさせることが狙いではないのです。

例えば、上司が緊急のミーティングを招集して困るという件であれば、「せめて、当日の朝礼のときにミーティングを行なう旨を伝えて、参加できない人の理由を聞いてもらえると助かります」といった答えが返ってきます。もちろん、上司として部下の提案を受け入れられるのかどうかは、会社、仕事内容、状況など、いろいろな事情によって異なります。でも、それが可能だと判断できるのであれば、「では、わたしはそうすることにしよう」と答えればいいのです。



部下の申し出を受け入れるにしても、受け入れないにしても、まずはじっくり話を聞けば、「この上司は、自分たちの話を受けてくれる」という印象を持つはず。これは、信頼関係を築くためにとても重要な第一歩となります。「上司のルール」より転載