大切なのは「聞く姿勢」

信頼関係育み 素直な行動へ

『社長、素直な従業員はこうして育ちます』(下)

スキルパス社長 谷口竜司氏

【横浜】スキルパス（横浜市）社長の谷口竜司氏は「業績改善の第一歩は、従業員を変えることではなく〝受け止めること〟から始まる。社長の〝聞く姿勢〟が大切」と説く。「素直な従業員は勝手に生まれない。従業員の声を聴き、気持ちに寄り添うこと。信頼関係を育み、従業員の素直な行動につながる」と話す。

谷口氏は連載で紹介した顧問先SSで中堅社員がチラシを1枚も配らない事例に触れ「重要なのは、従業員の行動の背景にある気持ちを見逃さないことだ。1枚も配らない行動の裏に〝納得できていない〟〝聞いてもらえない〟という本音がある。そこを無視して行動だけを強制しても、改善はうまくいかない。従業員が〝社長は自分の話をちゃんと聞いてくれる〟と思えた瞬間、彼らは素直に変わり始める」と語る。「その証拠に、中堅社員の彼は次の日からチラシを配るようになった。社長や私が彼の話を聞いて状況を理解してくれたという安心感からだろうか」と振り返る。

谷口氏は「改善できる部分はできる限り改善すると約束したが、次の日に状況が変わったわけではない。この店長がすぐに変わるということも簡単ではないのは、彼もよく知っている。しかし彼の行動は変わった。社長に自分の思いを聞いてもらった。自分の辛い思いを理解してもらった。これが彼を素直にした」と語る。

谷口氏によれば、社長が従業員の悩みに無関心でいると、部下は同じように自分の部下に無関心になると指摘する。「人に対して面倒くさがり屋の社長の会社で起きている〝負の連鎖〟だ。結果、社内全員が心を閉ざして、新しいことをやらない、面倒くさいことをやらない、会社の業績なんて私には関係ない、という恐ろしい集団ができる」と話す。「指示を出す前に、まずは耳を傾けて、面談の場を設けてほしい。小さな気づきと対話の積み重ねが現場に〝信頼〟と〝行動〟を生み出す」と強調する。（おわり）