

5

すべては「聴く」ことから始まる

まずは新入社員の話に耳を傾けよう

セールスの極意として、「話し上手より、聞き上手であれ」とよくいわれます。まわりに目を向けてみれば、あなたの会社でも営業成績がよい人は、お客様の話（要望）をよく聴き、それに対する的確な返答（提案）をすることによって、成果をあげていることがわかるでしょう。

新社員とのコミュニケーションにおいても、同様のことがいえます。指導員として役割を果たすには、何よりも聞き上手であることが欠かせません。

P.25でふれたコーチングやカウンセリングのスキルの一つに、「傾聴」という手法があります。これは人の話を単に「聞く」のではなくて、話し手の気持ちになって話に耳を傾けることを意味します。話し手に一方的に質問をして、答えてもらうだけでは傾聴にはなりません。話し手が伝えたいこと、知ってもらいたいことを引き出すことに意味があります。こちらが話し手に対する理解を深めるに従って、話し手もこちらに歩み寄り、結果的には両者の心のベクトルを合わせるにつなげていきます。

「傾聴」から「質問」へ

新社員に対する「傾聴」によって、本人の心の内が見えてきたところで、次の段階へと進んでいきましょう。それは「質問」です。ここでの目的は、質問を通じて新社員に気づかせ、考えさせ、やる気にさせることで、自立型社員に成長してもらうことです。「自立に向けて取り組むべき行動は何か」を問うことによって、新社員自身にその答えを見いだしてもらうのです。

上司や先輩が「社会人とはこうあるべきだ」と語るのは比較的簡単です。しかし、その意味するところを新社員がしっかり理解できるとは限りません。自ら考え、「こうあるべき」という答えにたどり着くことで納得し、行動へと反映されていくのです。

傾聴で
心の内を
明らかにしていく



質問で
目指すべき
目標を
自覚させていく



承認で
気持ちを高め、
さらなる前進を
促す



「承認」から「自立」に向けた道へ

「傾聴」から「質問」を経て、新社員が自立への道を歩みはじめたとき、さらに気持ちを前向きにさせるのが「承認」です。新社員の気持ちや行動の変化を読み取り、前向きな姿勢を「認める」「励ます」ことで、取り組みをさらに加速させていきます。

「承認」は「ほめる」に近いものですが、むやみにほめるのはむしろ逆効果です。新社員は、自らの取り組み、努力が認められることを欲しています。取り組み姿勢や努力を理解しないままにほめれば、逆に不信感を抱かれてしまうことになるでしょう。ですから、具体的に進歩があったときに、そのことをとりあげ承認する姿勢が大切なのです。

もし「承認」できることがまだまだ少ないと感じたときは、「質問」の過程が十分ではないのかもしれません。新社員の心の内の変化を見守って、指導の内容をステップアップしていくようにしましょう。

では、「傾聴」「質問」「承認」について、具体的にどのように行っていけばよいか、そのポイントを学んでいきましょう。