# 上司の「人事労務管理力」とは何か
## － 4つの実践力（上司の傾聴力）－

デライトコンサルティング株式会社　　代表取締役　近藤 圭伸 氏

今号は４つの実践力のうち、上司の「傾聴力」についてお伝えをします。

**●上司の傾聴力とは**

すでにご存じかもしれませが、「きく」には、「聞く」「聴く」「訊く」があります。このうち上司と部下との間で重要なのは「聴く」です。耳偏に十四と心と書くこの字のとおり、本当に心を傾けて聴くということです。

実際に聴くことはものすごく神経を集中しますので、上司は毎日長い時間、部下の話を聴くことはできません。しかし、上司は部下の様子を見てタイミングよく話を聴く必要があります。上司が「部下の話を心の底から真剣に聴いているよ」という姿勢を示し、実際に話を聴くことは、信頼関係を築くために一番大切な礎といえます。

世の中には傾聴の訓練講座がたくさんありますが、それだけ聴くことの難しさや大切さを物語っています。職場における上司の傾聴力の定義とそのポイントは次のとおりです。

**【上司の傾聴力とは】**

**○「部下の話に先入観を入れることなく、共感しながら最後まで聴き、部下の言葉に隠された真意を聴き取る実践力」**

**【傾聴のポイント】**

**○部下の話をじっくり聴きたいという気持ちをもつ**
**○部下の話をさえぎらずに最後まで聴く**
**○部下の話をそのまま受け止める（受容）**
**○部下の気持ちを疑似体験するように聴く（共感的理解）**
**○うなずき、相槌を打つ**
**○オウム返しで部下の気持ちに寄り添う（「気持ちのこもった言葉」を拾って返すこと）**
**○話の節目で「明確化」する（自分が正しく理解しているか、話の途中で確かめる）**

しかしながら、ビジネスの世界においては、上司が聴きっ放しでは何も進展しません。実際には上司は部下の話を積極的に聴き、責任のある受け答え（フィードバック）をすることが求められます。具体的には、**上司が聴いたことを自分なりに解釈して、必要ならばそれが正しい解釈かを部下に確かめ、部下が何を求めているかを適切に判断し、責任ある受け答え（フィードバック）**をします。これを**積極的傾聴（アクティブ・リスニング）**といいます。

傾聴の結果、次のような効果が得られます。部下の話を聞くだけでこれだけの効果が得られるのですから、会社は話すことの訓練ばかりをするのではなく、傾聴の訓練にこそ力を入れるべきではないかと思います。

**【傾聴の効果】**

**○部下は自分の考えや気持ちを整理でき、自ら問題解決する方向に向かう**
**○部下は上司に聴いてもらうことで自分の考えを明確にすることができる**
**○部下固有の価値観や考え、真の問題、原因、部下の感情までが把握でき、対応が容易になる。また、部下の個性を考慮したアドバイスができるため、効果的な部下育成が促進される**

次回は「上司の承認力」についてお伝えします。

＊なお、「上司の傾聴力」について詳しくお知りになりたい読者のみなさまは、拙書「上司の人事労務管理力」（中央経済社）をご参考にしてください。

**デライトコンサルティング株式会社　　代表取締役　近藤 圭伸**

1989年 株式会社デンソーに入社。その後、監査法人トーマツのコンサルティング部門で、人事・賃金コンサルタントとして、さまざまな業種・規模にわたる企業のコンサルティングを経験。
平成11年に独立し、デライトコンサルティング㈱を設立。現在、管理職・職場リーダーの人事労務管理力開発に力を注ぐ。中小企業診断士、社会保険労務士、産業カウンセラー。

著書：『わかりやすい会社規程作成の手引き』（新日本法規出版）　『上司の「人事労務管理力」』（中央経済社）
『管理職・職場リーダーのための人事・労務Q&A』（中央経済社）

Delight Consulting

人事賃金制度の構築・運用支援、人事労務相談の顧問業務を数多く実施しています。また、管理職・職場リーダーの人事労務管理力研修など、上司と部下の信頼関係づくりや組織力向上のための研修を行っています。　www.delight-c.com