

「リーダーの一流、二流、三流」という本からです

三流は、いつもしかめっ面で、二流は、いつも笑顔で、
一流は、部下の気持ちに合わせた表情をする（TPOによって表情を変える）

部下から悪い報告を受けると、リーダーはつい怖い顔をしてしまいがちです。「またやったのか」「注意が足りないんだよ」「少しは考えろよ」と思い、しかめっ面になってしまうのかもしれませんが、それはよくありません。このように書くと、「いや、悪いことをした部下を反省させるためにも、厳しい顔をしているんだ」と、反論したくなる方がいらっしゃるかもしれません。しかし、そもそも部下はこちらから怒らなくても、十分に反省しているのではないのでしょうか。それよりも、報告や相談は、できるだけ早くリーダーのもとに集まるようにしなければなりません。悪い報告であればあるほど、そうなります。悪い報告があったその瞬間から怒りだす。そんなリーダーには、部下は心を開きません。部下の中には、自分の評価がマイナスになるのを恐れて報告しない人もいます。ですから、「悪い報告でも、遅いときだけ評価を下げる」と伝えておくといいでしょう。また、できるだけ笑顔を見せたり、柔らかい表情をするようにしましょう。失敗して落ち込んでいる部下にとって、リーダーが笑顔なら話を切り出しやすくなります。この点においてリーダーが注意したいのは、部下が話し終わるまで感情をむき出しにして怒ったりせず、最後まで話を聴くことです。しかし、部下を安心させる「笑顔」ですが、危険も潜んでいます。ときに、部下の信頼を失うことがあるかもしれません。ここで、かつて私がリーダーだったときのエピソードを紹介します。部下が新規顧客を開拓しようと、一生懸命にあるお客様のところへ通い続けていました。半年間粘って通ったことで、次年度の企画のコンペに参加できることになったのです。良好な関係も築けてきたので、しっかりとお客様の問題点・ニーズを把握することができました。企画書をつくる際、部下も張り切って、直前の数日間は深夜近くまで残業していました。しかし、最後になって、先方の役員が昨年まで使っていた会社から強く懇願され、従来の会社に決まってしまいました。残念な報告の電話を受けた部下は、私に報告にきます。

部下「吉田さん、すいません。A社のコンペ残念ながら元のC社に決まってしまったそうです。役員の意向だそうです。本当に悔しいです」

吉田「そっか。頑張ったんだから仕方ないよ（笑顔で）」

部下「仕方ないじゃないですよ（怒りだす）本当に悔しいです」

部下は怒ってしまいました。このようなケースでは、笑顔で対応するべきではなかったのです。リーダーは一生懸命やった部下の気持ちに寄り添って、「そうか。悔しいな」と、一緒に悔しい顔を見せるべきなのです。一流のリーダーは、部下と表情を合わせます。悔しいときは一緒に悔しがる。悲しいときは一緒に悲しむ。部下に合わせた喜怒哀楽を見せることで、部下はリーダーを信頼するようになるのです。

一流のリーダーは、部下の気持ちに合わせた何をする？と言っていますか？

()