

傾聴と共感が改善を生む

人と接するときには、積極的に相手の話を聞く傾聴の精神を持つことが重要です。相手の意図をくみ取り、相手が何を望んでいるかを知ることからコミュニケーションが始まります。

相手が考えの異なった主張をしても、一刀両断に切り捨てることなく、相手に共感しその考えを理解することで、新たな視点から物事を見つめ直すことができるようになります。さまざまな改善のヒントを得ることができます。

また、相手が意見を述べてくれることに感謝することは、互いの信頼関係を築くことにもつながります。

傾聴と共感とは、組織としても個人としても、成長する良いきっかけを生み出します。