

# 「稼げる人」をつくる 「気」働き上手な社員に

(株)セールスリンク代表取締役 佐藤 なな子

「稼げる人材」と「稼げない人材」の大きな差は、「気配り」や「気遣い」が出来るか出来ないかにあります。気配りや気遣いひとつで、人に引き立てられたり、信用を得たり、評価につながる事にもなります。

営業社員であれば、取引先からの信用も深くなり、売上にも直結する話ともなるでしょうし、販売員であれば、お客様に可愛がって頂け、お客様も増えるでしょう。マネージャーなどの役職者であれば、部下のモチベーションをコントロールし、社内の士気を高め、業績アップにつながる事も可能なはずで

す。しかし、多くの経営者やリーダーからは「うちの社員は気が利かなくて」「部下に対する気遣いがない」「あいつは気配りが足りないから、すぐ安易な失敗を起こしてしまう」といった声を、よく聞きます。

ところが、「気配りが出来るように、部下を指導したらいかがですか?」と言うと、「いや、それは個人の資質そのものだけに、指導や教育が出来るものではない」との答えが返ってくるのです。

反面、社員や部下達からは「気配りしろ、気が利く人間になれ、といつも上位の人から言われますが、どうやったらなれますか?何を勉強すればいいですか?」という相談を受けることもあります。

まさに、経営者は気配りや気遣いが出来る人材が欲しい、そして社員や部下はそんな人材になりたい、と願っているのです。さて、そのためには、どんなスキルをどんな方法で高めていったら良いのでしょうか。

## 「気」は内面のエネルギー

「気配り」「気遣い」など、「気」のつく言葉は数多くあります。気が利く、気働き、士気を高める、気が抜けない、気が散る、気が置けない、気にかかる、本気、やる気、元気…。

そもそも「気」と言うのは、何でしょうか?辞書や辞典では、【生命・意識・心などの状態や働

き。意識。物事に反応する心の働き。精神の傾向。気質…】などと訳してあります。

つまりは、自分自身の心や、内面のエネルギーと解釈してもよいでしょう。

そう考えると、「気」を配ったり、「気」を遣うには、自分自身の中にエネルギーが充実していないと、配ったり遣ったりも出来ないのではないのでしょうか?

そこで、気配りが足りない社員や、気が利かない部下には、まず内面の充実度を確認し、配慮してあげる事が大切です。

具体的には、

- ①『将来の目標は定まっているのか、現在の仕事にやり甲斐を感じているのか、生活面は安定しているか、健康面は充実しているか』などといった点を、毎朝の朝礼や個人面談などでチェックしてみて、欠けている事や充足していない部分や問題点を改善させる事から始めてみましょう
- ②トップリーダーが、「気」を分けてあげる事も効果的です。社員や部下に、ビジネスやプロジェクトの夢や理念、自分自身の遣り甲斐・達成感を語り掛け、相手が心から湧き立つ共感性や期待・希望を抱かせるといった方法があります。

## 「程よい三気」とは

内面のエネルギーが充実したら、次はそのエネルギー＝「気」の出し方です。むやみやたらにエネルギーを放出しても、単なる自己満足で終わってしまいかねません。

サービスのプロである旅館業では、「程よい三気(気配り・気遣い・気働き)」を大事にしていると言われています。

お客様に気疲れさせないように、見えない所まできちんと気を配っておき、その一方では、行き過ぎた気配りは控える方が良いというのです。

過剰な「気」は、受け手にとっては「押し付

け」に感じるものです。「やってあげています！」というのが見えるほど、逆に相手は気分がさめてしまいます。

お客様が望んだ時に、望んだ分だけ、望んだ形で、が良いのです。正しく配る、上手に使う、気づかないように気を働かせる、これが「程よい三気」。

つまり、「気」上手な人は、エネルギーを、周囲に絶妙なタイミングで過不足なく与えられる人なのです。気配り・気遣いが出来るようになるには、

- ①まず、自分の内面の「気」を充実させること
  - ②そして、場の空気を掴み、「気」の出し方をコントロールすること
- が大切だと言えます。

### 状況判断知性を高める

それでは、具体的にどんなスキルを磨けば、「場の空気を掴む」事が出来るのでしょうか？一般的に、「場の空気」を読める人は、『状況判断知性（モニタリング能力）』が高いと言われています。

これは、相手の様子を観察・分析・理解し、相手や状況を受け入れ、その上で自分と相手との様子を客観的に観察・分析・理解する能力のことで、EQ理論の一部に解説されています。

EQ (Emotional Intelligence) とは、サロベイ博士とメイヤー博士によって、1989年に発表された理論で、日本ではゴールマン氏の『EQ…こころの知能指数』という著書により注目を集めました。

簡単に言うと、総合的な社会的知性の高さで、心内知性・対人関係知性・状況判断知性の知性を、それぞれどの程度を備えているかということで、3つのバランスがどの程度かを判断した指数の事を言います。

ここでは、自分と他者の両者の状態を同時に認知できる「状況判断知性（モニタリング能力）」を高める方法を中心に見ていきます。

### 「対人受容力」と「共感力」

「状況判断知性」は、「対人受容力」「共感力」の2つの能力に分けられます。

「対人受容力」とは、関わっている相手の感情・状況を理解し、受け入れる能力です。この能力を磨くには、まず相手の心情や状況をきちんと把握する必要があります。

具体的には、

- ①相手が置かれている状況を、事実と推測（解釈）に分けて分析する訓練をする
  - ②相手の感情を読み取る訓練をする（ノンバーバルメッセージを読み取る訓練）
- といった状況モニタリングのスキルアップが効果的です。

「共感力」とは、相手の感情状態を自分の事のように感じる事ができる能力の事です。

「相手の感じていることが分る」「相手と同じように感じる」ということです。この能力を磨くには、ペーシングスキルアップ（相手の語調や表情・態度など、相手のペースに合わせる方法）という方法が効果的です。

この2つの能力を上げることで、「状況判断知性」が高まっていくのです。

### 「気」を活かす目的を決める

内面の気を充実させる事ができ、気をコントロールするコツも身につけ、場の空気を掴む方法がわかったら、後は「気」を活かす目的を決めるだけです。

何のために、「気」を動かすのかを決めるのです。

例えば、営業社員であれば、取引先の部長に契約してもらうために、「程よい三気」を「場の空気を掴みながら」動かすのです。

部長がどんな立場で、どんな状況にいて、どんな感情を持っているか、行動や表情・態度から察し、相手のペースに合わせるなどして共感理解をします。そして、部長が望んでいる事を、先を読み、タイミングを計り、押し付けにならないように提供するのです。

「気」上手は、個人の資質だけによるものではありません。スキルのひとつとして、「気」の動かし方・出し方を身につけさせる。これが「稼げる人材」をつくる、もっとも効果的なポイントです。

「気」上手社員は、感受性豊かに先を読みます。そんな社員を一人でも多く増やしたいものです。お客様から「気が遠くなるほど嬉しかった」と言われることになれば、天まで昇る気持ちになるでしょうね。そんな自分を想像するだけでも、心の底からワクワクしてきませんか。