

「知らない」「分からない」と言うことにやぶさかでないリーダーは、従業員を強く惹き付ける。

部下がなんらかの問題について勇気を出して発言しても、もし上司がすぐさま怒ったり、見下したりして対応したら安全性はあっという間に消えてしまう。生産的に対応するためには感謝し、敬意を払い、前進する道を示さなくてはならないのである。

声を届ける人物を誰にすべきか？

リーダーの側近と思うかもしれないがそれは妥当ではない。リーダーが側近になればなるほど社会的地位も高くなり、リーダーと同じパラドックスの罠に陥っている可能性が高い。むしろリーダーは組織階層の中間に位置する部下の意見を参考にしなければならない。中間に位置する部下は現場のメンバーとも接点が多いため組織に漂う雰囲気や機敏に察することができる。