

# コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その2

コミュニケーションの主体は聞き手 part1



猪俣 恭子

中央大学文学部卒

卒業後足利銀行に7年間勤務。窓口業務を経て、人事部研修グループで行内研修の企画・運営および講師を担当。結婚を機に退職してからは、実家の印刷会社に従事する一方、パソコンスクール講師として教育活動を行う。2004年からはコーチングを用いた社内の人材育成を手掛け、「良質なコミュニケーションが実現されている現場こそがビジネスの成功をうむ」と実感し、2006年Coaching Press株式会社を設立、代表取締役として現在に至る。

財生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ

印刷会社に勤めていたときの話です。専門学校卒のTさんは御年22歳でありながら、私のコミュニケーションのモデルでした。何がいかといえ、**「Tさん、ちょっといい？」**と声をかけると、必ず**「はいっ」と**軽やかに返事をしながら姿勢をこちらに向けてくれるのです。これは本当に気持ちがいいですね。

パソコンに向かっていようが、机に向かっていようが、自分のしていることを脇において完全にこちらに注意を向けてくれる。その姿勢からは**「ちゃんとあなたの話を聞く準備ができていますよ。さあどうぞ話してください。」**というメッセージが心地よく伝わってきて、そうなるとお互いに行き違い、勘違いなんてものは起きなくなってきました。加えて彼女の素晴らしいところは、誰に対しても分け隔てなく公平にそうしているところでした。

**「そんな、事ある毎に仕事を中断したら仕事なんか進まないでしょう！」**と言われそうですが、いえいえとんでもない。その正確丁寧な仕事ぶりは社内でも定評があり、お客様からの覚えもめでたく**「Tさん、Tさん」と**それはそれは可愛がられていました。で、自分はどうか？と振り返ったとき、全くできていない。**「色校正をお願いします。」****「〇〇様から電話です。」****「出力トラブルです。どうしたらいいですか？」****「この面付けはどうやるんですか？」****「お客様から写真の修整依頼がきてますが、どうしますか？」**とひっきりなしに呼び止められること洪水の如し。そうこうしているうちにお客様のところに行かねばならない時間が刻一刻と近づいてきます。**「結局、予定していたことが全然できない！」**と焦る気持ちから、**「これぐらいは自分で考えてやってほしいよなあ。」**とスタッフへの不満が大きく膨らんでいきました。

**「Tさんみたいにできないのは、立場が違うんだから仕方がない」と**言い訳気分のある日のこと、衝撃的なことがおきてしまいました。とうとうTさんから**「猪俣さんって忙しいんですね。なんだかいつもせわしなくて、話をしながら途中で慌てて行っちゃうこともあるし、なんだかあまりいい感じがしないです。」**と心痛むフィードバックをもらってしまったのです。

やっぱりそう見えていたんだな。しかも私自身はスタッフのやる気が引き出せるような存在でいたいと思っていたにもかかわらず、全然そうになっていない。このままでいいのか？いや、いいはずがない。ならば、やってみましょう。まずは小さな一歩から。Tさんのコミュニケーションの仕方を真似して。**「猪俣さん」と**声かけられたら、**「さーて、今度はどんな問題がでてくるのかな？」**と楽しむ気持ちで

**「はい！」**と相手に顔と身体を向ける。それも笑顔で。一呼吸置いて、今、目の前の人とのコミュニケーションに集中する。

もしもその時に話を聞くだけの十分な時間がなかったら、**「ごめんなさい。2時にお客様と約束していてもう出かける時間なんです。4時には帰ってきますから、それからゆっくり聞かせてくれませんか？いかがでしょう？」**そして、帰社後に必ず話を聞く時間をつくるようにしました。今かわされているコミュニケーションを大切に、**「あなたの話を落ち着いてじっくり聞きますよ」と**いう姿勢をスタッフ全員に伝え続けました。あきらめずに。

2ヵ月もたつと、ある変化がおきました。

私**「Sさん、そろそろ色校正の段階ですね。」**

Sさん**「インクの量に気をつけて、ムラがでないように気をつけてみるよ。何かあったらIさんに聞いてみるから大丈夫。」**

Iさん**「猪俣さんにこの前教えてもらったようにやってみます。出かけてきてください。」**

私**「ありがとう！助かるなあ。それじゃ、行ってきますね。」**

またあるとき。営業から会社に戻ると、若手スタッフのAさんが、**「猪俣さん、印刷の版に文字化けがあったので出力センターに再出力をお願いしておきました。仕上がりが3時予定だそうですので、Oさんに取りに行ってもらおう既に伝えてあります。」****「ありがとう！機転がきくね！」**などなど。

のちほどあるスタッフがこそっと教えてくれたのは、**「猪俣さんは忙しいでしょ。毎日遅くまで仕事しているし。そういうなか時間をつくって話を聞いてくれている。だから自分たちでできることは自分たちで考えて進めよう。本当に判断に迷うところは猪俣さんに聞こう。この前、皆で話し合っただけでそうするようにしてるのよ。」**

なんと！知らず知らずのうちに、スタッフ間に自分で考えながら行動し、その結果にも責任を持つようよ、という雰囲気ができているではないですか！しかも決断の範囲が広がったからか、スタッフも一人一人活き活きと会社で動き回っているようです。

私がしたことは、ただただ冒頭のTさんの真似をしただけです。いい影響はどんどん社内にどんどん広がっていく、それを強く実感しました。きっと、あなたの周りのスタッフも、リーダーであるあなたがそうしてくれることを待っていることと思います。効果大です。



コーチングプレス株式会社

〒320-0817 宇都宮市本丸町2-20

電話 028-634-7640 FAX 028-636-7855

<http://www.coaching-press.com/>