

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その3 心を動かす最高のほめ言葉



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マスターコーチ

コーチングを学ぶ前の私は、自分がしてもらって嬉しいことは相手も嬉しいと信じて疑っていませんでした。一言でいえば、「ほめられれば誰だって嬉しい」と。本当は相手が受けとりやすい「ほめ方」も十人十色なのですが、ここが単純でして、「すごい！さすが！」と大げさなくらいに、拍手するぐらいの勢いでその言葉をシャワーのように浴びせれば、どんな人でもモチベーションが上がるものと思いきや、印刷会社勤務の頃は、若手スタッフにそうしてみても「私ってほめ上手だわ」などと一人悦にはいる始末。相手の反応はなにやら決まり悪そうで不服そうにも見えましたが、きっとそれも「照れているからだ」といように受けとめていました。

あるとき、スタッフの一人が居心地悪そうに、もぞもぞとこう話しかけてきました。「猪俣さん、みんなの前でほめないでください。ああいうふうに大げさにほめられると、また同じような結果をださなくちゃいけないかと、プレッシャーになるんです。」「えーっ!？」驚きと混乱。今までいいと思ってやっていたことが…そうではなかった。ほめるのって難しい。

ところで、コーチングスキルの代表的なものに「承認する」というものがあります。

承認する…コーチングにおける承認とは、まず相手の存在を認め、さらに相手に現れている違いや変化、成長にいち早く気づき、それを言語化して相手に伝えること。承認は次の行動に向けての大きなモチベーションとなる。そして、相手がまだ気付いていないようなことを先に察知して伝えると、より効果的な承認になる。(CTPマニュアル「アクノレジメント」より抜粋)

「これだ!」と思いました。

できているところをありのままに受け入れ、事実を伝える。それは、ほめる、おだてるということとは違う。

ではありますが、日常生活でこのスキルを使うのは思いのほか難しく、トレーニング仲間からも「それは相手を評価しているよ。上から目線になっているよ。」とフィードバックをもらいつつ試行錯誤の日々でした。

さて、残業続きのある日のこと。入社4年目のAさんが納期の厳しい仕事に悪戦苦闘していました。

Aさんの仕上げた制作物を校正するのが私の仕事ですが、PCに向かい制作に集中する彼女の後姿を見つつ、「あ

あ、今日もどれだけ校正に時間かかるだろう？ 何時に帰れるんだろう？」と、時計を見てはため息状態でした。しばらくして「猪俣さん、見てください。お願いします。」と声かけられ、さてさてと始めた校正作業でしたが、驚きました。というのは、前回よりも格段に、はるかに修正量が少なかったからです。目をみはりました。

随分がんばっているな…。先輩が辞めたあとの「あな」を懸命に埋めようとしてるんだ…。そして、今が伝えるときだと思いました。「あなたがそうして一生懸命努力しているのを私はわかっているよ」ということを。

「Aさん、校正終わったよ」。後ろからばたばたと足音が近づいてきます。ずっと深呼吸をし、後ろをくると振り向いてAさんの目をじっと見つめて言いました。

「Aさん、先月は私の赤ボールペンの修正で、原形とどめないくらいだったのに、今回はこんなに少なくなったね。がんばっているね。Aさんががんばっているのを見て、忙しいけれど私もがんばろうと思ったよ。」

言い馴れない表現だけにちょっとどきどきしながら、途中かみそうにもなりながら、最後までしっかり伝えました。言い終わるやいなや、Aさんの顔はぱあっと明るくなり、頬はさあっとびんく色に！一瞬のことでしたが、とても嬉しそうにしていることが伝わってきました。そんなAさんの様子を見て、ようやく「すごいね」という気持ちを「承認」という表現で伝えることができたことに、心底ほっとしている自分を感じました。

その日の仕事を終えて「これからがんばりますっ!」と軽やかにステップしながら帰っていくAさんを、「お疲れさま。明日もよろしくね」と見送りながらしみじみと思ったこと。「あなたはチームにこれだけ貢献している。私はちゃんとそれに気づいている。そして、あなたの存在が私たちにこんなにいい影響を与えてくれている」。このメッセージこそが、「心を動かす最高のほめ言葉」なのだ。大切なのは、1回限りの「承認」ではなく、タイミングよく続けていくこと。本当の意味で人を育てている人は、間違いなく自然にそれをしていきます。Aさんはもともと優秀ということもありましたが、その後の成長も伸びやかに2年もしないうちに私の右腕的存在になりました。

きっと、あなたの周りのスタッフも、あなたからその言葉をかけられるのを待っていると思います。「最高のほめ言葉」を。



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/>