

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その10 リーダーへのサクセスストーリー
～失敗に長居させない(下)



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

(前回8月6日号からの続きです。)

パソコンルームを覗いてみると、いつものように黙々とパソコンに向かって作業をしているHさんが目に入りました。都合よく他には誰もいません。「Hさん、ちょっといい？」私の声に、Hさんはふうっと肩で息をつき、渋々と身体をこちらに向きました。それは怒られるのを覚悟しているようにも見えました。それはそうでしょう。職位が上の私から「ちょっといい？」なんて声をかけられたら普通は緊張するもの。うーん、こうした状況での声のかけ方、今後の課題です。

「ねえ、Hさん、最近ミスが続いてるよね。」さらにうなだれるHさん。「あのね、学校の先生がね、Hさんが就職活動の時にとってもほめてたよ。彼はじっくり型なので芽がでるまで1年はかかるタイプだけど、でも3年目もたてば絶対に御社の戦力になる学生ですって、そう言ってたよ。」Hさん、この話の展開がどうなっていくのか見えずに、視線を落として不安げな表情のままです。「私もそう思ってる。Hさんはきつとうちの会社の戦力になるだけの力を持っているって。」「でも、最近ミスばかりして…。なんか会社にも迷惑かけてるし…。」「誰だって初めはそうだって。初めから上手くいけるわけないでしょう。私なんかこの仕事慣れるまで1年はかかったよ。いや、もっとかかったかもしれない。校了になってから最終データを全部消しちゃったことだってあったし。そんなの信じられないでしょう？社長がお客様に謝りに行ったのだって一度や二度じゃなかったよ。あのときは「もう謝るのはこりごりだからな！」って、そりゃあすごい剣幕で怒られたなあ。(笑)」Hさん、もぞもぞとしながらも、うつむき加減だった顔がようやくあがってきました。肩のあたりの力も少しほぐれてきた様子。よし、いい感じだ。この調子、この調子。「それにね、今はさくさく仕事してる先輩のAさんだって、半年ぐらい前までは大変だったんだから。やり直し、やり直しの連続で、私なんか毎日最終電車の時間を気にしながら仕事してたよ。ほんとだってば。みんなね、初めから今みたいに仕事ができたくわけじゃないよ。」Hさん、ようやくほっとした様子。怒られる、責められるんじゃないってことが伝わったようです。

さて、ここからが重要。確か受講中のCTP(コーチトレーニングプログラム)にいい言葉があったような…。そうそう「過去を未来に活かす」という言葉。それは次のような内容でした。

失敗は私たちに多くのことを教えてくれます。重要なことは、失敗したのは「あなたが悪かったから」ではなく、「あなたの取った方法が悪かった」と捉えることです。前者の捉え方をすると、行動はストップしますが、後者の捉え方は、行動を生み出します。失敗は、「何をしてはいけないのか」を教えてくれるだけでなく、「次に何をするといいのか」のヒントを与えてくれます。「なぜ、失敗したのか」を

考えることも重要ですが、「それをどう活かすか」を考えることはもっと重要です。失敗体験を次に活かすことができれば、その体験は、すでに失敗ではなくなります。失敗をうまく扱うことができると、学習のストレスを減らし、同時に効果を上げることができます。

今の経験を、彼自身が今後に活かせるようになっていくには、一体どんな問いかけが有効なのだろうか？

「ねえ、Hさん、過去に今と同じような経験したことなかった？そのときにはどうやってそこから抜け出した？」

「えー？過去にですか？うーん……。」「(考え込むがなかなか答えがでてこない。)

「じゃあね、こういう場面をうまく切り抜けている友人とか先輩って周りにいない？」

「うーん、専門学校の時の友達だったら…。いますね。(ぱっと顔が明るくなり)情報交換している仲間がいるんで、今度聞いてみます！」(あっ、いい方向にいったみたいだ。よかった…。)

「そうだね、どんなふうになっているのか、わかったらあとで私にも教えてね。」

「はい、わかりました。(笑顔)あのお、実は…」(あれ、まだ何かあるのかな？)

「実は、うちの父親がこの前、具合が悪くなって…。いや、たいしたことはないんです。でも病院に連れていったんです。」えっ、そんなことがあったんだ。

「で、どうなの？おとうさんの様子は？」

「今は薬で少しは落ち着きましたけど、仕事もあまり無理できないみたいなんです。」

「それは心配だね…。少しずつでもよくなっていったらいいよね。普段の生活では何に気をつければいいの？」

なるほど、そんな気がかりなことがあって、仕事に集中できる状態じゃなかったのかもしれない…。ミスが続いたのはそれもあったのかもしれない。それからしばらくは折に触れ、「その後、お父さんどう？」「お大事にね。」と意識して声をかけるようにしました。Hさんにしてみれば、自分の状況がわかってもらえる安心感もあったのでしょうか。数日もすると、だんだんと表情も明るくなり、彼本来の落ち着き、慎重さ、確実性を取り戻していきました。もちろん、私との約束どおり、友人にも相談をしていたようですが。

失敗が続く、挫折感の渦中にある社員への対応。その時こそリーダーとして真価が問われるようにも感じます。そのまま動けなくしてしまうのか、それとも自らチャレンジできるようにしていくのか。いずれにしても、印刷会社勤めていた頃を振り返ってみると、社員がいるからこそ、自身がリーダーとして成長していくチャンスを与えてもらっていたのだと、そんなことをあらためてしみじみと実感することしきりです。



Coaching Press

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/ (「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!)