

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その14 リーダーへのサクセスストーリー
～相手に合わせたコミュニケーションのとり方って、結局何!? (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

Webサイト「Test.jp」をしてみた会社のスタッフは、お互いに結果を見せ合い感想を言い合うなど、思いのほか盛り上がっていました。関心は私にもおよび、「猪俣さんは何タイプですか?」「一番高いのはプロモーターだよ」「おーっ」。その後、スタッフ4人、プロモータータイプの説明をじっくり読み始めたらしく、会社の隅のほうから「猪俣さん、さっすがあ。すごーい」とひそひそと声が出てきました。感情を込めて、あるときは高かったり、あるときは低かったり。ああ、なるほど。プロモータータイプが聞いて喜ぶフレーズを皆で練習しているのね。なんだか恥ずかしい。でも、このツール、社内のコミュニケーション活性化に結構役立つじゃないか、とも実感しました。さて、当のI君はサポータータイプが一番高いという結果でした。特徴は次の通りです。

- ・人を援助することを好み、温かな穏やかな性格で協調性を大事にする。
- ・他人の気持ちに敏感で仕事よりも人間関係を優先させる、その反面、決断力が乏しくもなる。
- ・大切にしている価値は周囲との「合意」。故にNoと言にくい傾向がある。などなど。

やっぱりそうだったんだ。日頃の彼のコミュニケーションのとり方を思い出しました。相手の期待に沿うように控えめに話しをする、会話に「そうですね」など同意が多い、自分の意見は遠慮がちに最後に話す。聴き手であることが多い、自分にできることはないかなど頻りに周囲に声をかけている、など。資料にはサポーターへの「承認(相手の存在を認めていることを伝えるスキル)」は次のようにするとよいと紹介されていました。「合意を大事にするサポーターには、頻りに『それでいいんだ』というメッセージを投げかけること。『すごい!』と結果をみて大きなほめ言葉をかけるよりは、プロセスをしっかりみて、たびたびねぎらいの言葉をかけるほうが受け止めやすい。例えば『いつもありがとう』『助かっているよ』『嬉しいよ』など相手の貢献を承認する言葉を頻りに与えること」。この前のように大げさに皆の前で私にほめられて随分と居心地が悪かったろうな…。

数日後。Macの前で腕組みしながら企画書を煮詰めている私の右隣にはリズムカルにページ編集をしているI君がいました。しばらくしてI君の右隣に座っているAさんがスキヤニングをしに席をたつと、部屋に

は私とI君の2人きり。心の中で軽く咳払いをしつつ「Iさん」そっと声をかけました。さりげなく、さりげなく伝えること。普通の会話調が大切。「Iさん。この前ミスしたときの注意事項を付箋に書いて目立つところに貼ってるんだね。同じミスをしないように工夫しているんだね」I君、頬から口元にかけて表情が和らぎます。よし、いい感じ。「I君、6月の頃はこの仕事をするのに一日かかっていたじゃない。それが今では半日でできるようになったよね。この前、お客様が『Iさんにはとてもお世話になっている。わがままなこちらの校正にも気持ちよく丁寧に対応してくれてとても助かっている。ありがとってI君に猪俣さんからも伝えてください』って言われたよ。私もそれを聞いて嬉しかったなあ」。I君、さすがに嬉しそうに上半身をもぞもぞと動かし「ああ～、そうですか。それはよかったです」と満面の笑み。「I君。成長しているよね。これからもよろしくね」。はい、と小さく返事するI君からは、安堵感と小さな自信が内側からあふれてくるような感じが伝わってきました。よかった。こういうふうに伝えればいいんだな。その後、I君は心が安定してきたのでしょうか。ミスがほとんどといっていいくらいなくなりました。あの当時、複数のお客様から不思議そうに言われていたことを思い出します。「猪俣さんのところはいい若手が多いよね」「猪俣さんは若い人を活かすのが上手だよね」。若いからこそ周囲の言葉や態度の影響を素直に受けやすいのかもしれない。そして、自分の存在を認めてもらいたいとも誰もが共通して持っているとも思います。それを日々満たすのが上にいる人の大切な仕事。もちろん叱ることも大切ですが。私は、あなたはできる人と信じている、裏表ない期待感をこめて叱るときは叱る。同時にできているところも伝える。それを繰り返していくうちに「打てば響く」人に成長していくのではないのでしょうか。肝は相手が受け取りやすいコミュニケーション。そのヒントがこのタイプ分けには満載です。大切なのは、相手をどうにかこうにか変えようとするのではなく、何度もいいますが、いかに相手が受け取りやすいコミュニケーションを自らが創っていくこと。効果、大ですよ。

(参考書籍：『熱いビジネスチームをつくる4つのタイプ』鈴木義幸 ディスカバー社)



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!!)