

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その20 自分も相手も大切に
コミュニケーションの成果をあげよう(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内研修の企画・運営および講師を担当。退職後は家業の印刷会社に従事。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。

国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ

助生生涯学習開発財団認定マスターコーチ

コーチ21CTPクラスコーチ

米国CCE, Inc. 認定 GCDF-Japan キャリアカウンセラー

(その19・6月11日号からの続きです)

クライアント訪問の報告が的を射ない「プロモータータイプ」のAさんに対し、「コントローラータイプ」である私の「いらいら」は募るばかり。しかし、これでは2人の関係は悪くなるばかりです。現状を打開するために次のような自問自答をしてみました。

「Aさんのコミュニケーションスタイルは何？」

(プロモーター)

「私はコントローラーだよ。じゃあ私の中のコントローラーのどの部分がAさんの振る舞いに反応しているのかな？」

(コントローラーの気質は『早的的確に判断したい』。でも、Aさんの報告内容がざっくりしていて、判断するための材料があまりにも不足している。だからいらいらするのかも。)
「それはAさんのどんな特性からでているもの？」

(プロモーターの話の焦点はヒト、反対にコントローラーはコトやモノ。そういう違いもあるかな。もともと物事の捉え方自体が大きいんだよね。)

「じゃあ、Aさんがあなたが望む行動をしてくれるために、あなたがとれる行動にはどんなものがある？」

(んー？ 会話の途中でリクエストしようか？ 私が判断できるようにクライアントの情報や状況を聞かせて？ っ。でも、そしたらAさんは萎縮しそう。他にはヒアリングシートを作ってクライアントとの面談時に活用してもらうのもいいかもしれない。)

「Aさんにリクエストしたり、ツールを用意するのはいいアイデアだね。でも、それってちょっと自分本位じゃない？ あなたの仕事の段取りが優先されているというか。Aさんの特性をそのまま活かした新しい関わり方のアイデアってないかな？」

(Aさんの特性をそのまま活かす新しい関わり方？ プロモーターが大事にしている価値は、それが正しい選択かどうかよりもいかに周囲に影響を与えるか、でしょ。ということは、自分の発言や行動に対して周囲が「反応」してくれることを期待している？ 例えば、うなづいてくれる、笑ってくれる、ほめてくれる…とか?)

そこで、はっとしました。Aさんのこと、仕事になると全くほめてない。自問自答はここまでにして、コーチトレーニングマニュアルの該当ページを夢中でめくりました。

■プロモーター対応アセスメント■ (一部抜粋)

- ・相槌をうつ、うなづく、笑うなど、発言されたら明確にレスポンスを返す。

- ・ほめ上手
- ・ときには、身振り、手振りを使い、情感豊かに話をする。
- ・相手に未来を自由に描かせるようなコミュニケーションをとる。
- ・細部はいったん保留し、相手に大枠で仕事を任せる。

あと、Aさんの二番目に高い傾向である「サポータータイプ」が大事にしている価値は「同意」。ということは、Aさんはクライアントに面談をし、ヒアリングの報告をしていくことにに対し、まず私からの「同意」が一番に欲しいということ。でも、していなかった…。反対に真っ向から否定していたな…。いけない。まずはAさんが欲しいものを先に満たしてあげることからしよう。そこで以降は次のように語りかけました。それもAさんに信頼をおいているという視線を送りながら。

「Aさん、B社の研修担当者とのヒアリングお疲れさま。ありがとうございます。この案件が実現すれば、うちの会社の大きな実績にもなるし、そうすれば他社からも導入したいという声が次々にあがってくると思う。私たちの仕事って、仕事をしている人に夢をもって働いてもらう、そして組織も会社もより活き活きと元気になっていってもらう、とっても社会に貢献している仕事だと思わない？ その旗印に是非Aさんになってほしいと思うの。」

仕事の細部の「ツメ」とリクエストはそれからでも十分。抜群に未来志向のあるプロモーターには十分に夢を感じとってもらい、伸び伸びと行動してもらう。実際にAさんはその後、そのモチベーションの勢いそのままに案件をとってきました。もちろんツールも活用してもらいましたが。「あなたの存在自体がお客様のモチベーションアップになるよう会話に集中できるように、ヒアリングシートを作ってみただけど、内容どうかしら？ もっといい質問がないか、2人でアイデアをだしていけない？」との言葉を添えて。

相手と自分との違いに反応を起こして振り回されている状況から一歩抜け出る、その「違い」を活かすことができほっと一息をつきました。「もし成功の秘訣があるとすれば、それは他人の視点を受け入れ、自分のものの見方と同じように、相手の角度からも物事をみることが出来る能力にあるといえよう。」とはヘンリー・フォードの言葉。コーチングにはそれを具体的にどう行動していくかのヒントがみついています。

(興味のある方は次の本がお勧めです。『コーチングから生まれた熱いビジネスチームをつくる4つのタイプ』鈴木義幸著 ディスカヴァー社)



コーチングプレス株式会社

〒336-0021 埼玉県さいたま市南区別所6-17-310 電話 048-863-8914 FAX 020-4665-3162

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!!)