

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その21 部下の不平不満を成長にかえる



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。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

奨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

先日、キャリアカウンセラートレーニングと一緒に学びあった仲間うちでコーチングの勉強会を実施しました。講師は僭越ですが私です。みんなの前にたつ私がどうしてコーチングを学ぼうと思ったのか、その理由からスタートしました。

そもそも私がコーチングを学ぼうと思ったのは今から5年前の2004年7月のこと。当時は印刷会社に勤めていました。

それは夜の9時頃。入社二年目の女性スタッフと私の2人が納期に間に合わせるべくせせせと仕事をしていました。そのとき私のその後の人生をかえる言葉を耳にしたのでした。

「猪俣さんの言っていることは正しいけれど、もっと私たちのことをわかってくれたっていいんじゃないですかっ！」

思わず顔がかあっとほてり、心臓がどきどきしました。

目標達成志向が強い私は「和」よりも「結果」が何よりも大切でした。マネジメントスタイルは指示命令型。仕事でミスは許されない。お客様は神様。何があっても最優先。また社員は値段をこんなにたたかれる印刷業界の現状をもっと理解すべきだ。社員はもっと危機感を持つべきだと心底思っていたわけですから、社員に対してそれはそれはきつい言葉をぶつけていました。

しかし、彼女の言葉を受けてこのままではいけないと真剣に思いました。確かに銀行では研修の仕事をしていて、それなりに「教える」プロだったとは思いますが、それは研修という場でのこと。知識はあるけれど現場で人を育てられないというのでは、はっきりいって「口さきだけの人」と同様。本当の意味で人を「育てられる」人になりたい。ここで、自分が変わらなければ何も変わらない。そう思って藁をも掴む思いで門をたたいたのがコーチングだったんです。

場面は変わりその日の懇親会での一コマです。隣に座っていたのは勉強会の幹事のAさんです。

御年30歳少しのAさんは、掘北真希似のとっても可愛らしく楚々とした雰囲気でありながら、仕事では超多忙なプロジェクトを颯爽とこなす実に頭のきれいな女性です。

Aさん「今日の話で猪俣さんが以前と随分変わったんだ

なって思いました。」

私「うん。ああ言ってくれた若手のスタッフには感謝している。ああいうふうにならなくていい人がいてくれて、ラッキーだったなってほんとそう思うよ。」

Aさん「その後輩は猪俣さんを信頼していたんですね。」

私「えっ!? 信頼している? いや、そんなことはなかったと思うなあ。」

Aさん「いえ、(きっぱり!) 信頼していたからこそ猪俣さんに伝えたいと思います!」

私「(普段おっとりしているAさんにしては珍しいなあ。) ……」

Aさん「私、上司に自分の思いや気持ちを伝えたいことがあってもすぐにそうはしないんです。この人にそういうことを打ち明けて大丈夫かどうか、わかってくれる人かどうか、すっごく考えるんです。何日も何日も。」

私「それで、わかってくれるかな…と思うと話すんだね。」

Aさん「いえ! (これもきっぱり!) わかってくれるかな? じゃないんです! この上司だったらわかってくれるって確信がもてるからこそ話せるんです。だから、その後輩は猪俣さんのことを信頼してたんですよ。わかってくれると思ったからこそ話せたんですよ。」

あの若手のスタッフが私を信頼していたって? 自分が信頼されるに値する人だったかどうか…。でも、もしかしたら私という人間は何かと周囲から「言われやすい」雰囲気をもっているのかもしれないと思いました。

それが具体的には何か、ということはよくわかりません。でも、そう「言われる」ことで本当に「ありがたい自分の姿」に向けて確実に行動していけるきっかけになりました。

これを職場におきかえてみると、上司が部下のもつ不平不満に耳を傾けられるような雰囲気をもっていること、これが思いのほかとても大事な要素なのではないかと思えます。

組織の成長が停滞している企業に共通していること、その最たるものの1つは、部下がもう不平不満を言わなくなっていることではないでしょうか。上司に何をいってももう無理とあきらめムードが漂っているような。部下があなたに不平不満を言ってきたとき、そのときこそあなたと組織が成長していく大きなチャンスです。部下はそれだけ勇気をもって、リスクを感じながらもあなたにそれを伝えているのですから。



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!!)