

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その22 人の成長、その陰にモデルあり



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

助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

「大体、マナーが一番できているのは新入社員なんですよ。研修で学んだことをそのまま職場でもちゃんとやろうとしますしね。新人達から周りの上司や先輩が刺激を受けて、なんとか会社の雰囲気が変わってくればいいと思います。」こちらはA社との研修打ち合わせでの人事担当者の言葉です。

「わが社は今年度は企業風土を変えるべく力を入れていきます。まずはフレッシュな新人の皆さんから始めていこうと思っています。」片やこちらは、B社の新人フォロー研修で新入社員を前に話しをされた人事担当者の言葉です。

社員の中でも若い世代は上司からのリクエストをそのまま受け入れる素直さがあります。だからこそ、企業内で何か変化を起こしたい場合に、真っ先に「教育」の対象としてあげるその気持ちもよくわかります。

さて、随分と昔のことで恐縮ですが、私が銀行員6年目のときにこんなことがありました。

当時の後輩Aさんは私より2つ下。Aさんは、背が高くきれいで物腰も丁寧と非常に華のある女性です。ですが事務処理のスピードはのんびり、ミスを指摘・注意しても「はあい」という気のない返事、自分で考えて工夫をしながら仕事を進めるといよりは指示をされれば動くというほう、会社も結婚するまでいればいいかな、という思いがみえみえ、という状態でした。とはいえ、もっと自分の考えをしっかりと持ってほしい、向上心も持ってほしい、そう強く思う私がそれをAさんにそのことをとうとうと語れば語るで「今の話しに関係のないこと言っていていいですか？ 福田さん（私の旧姓）って前髪をあげたほうがきれいだと思います。」という反応で、がっくり拍子抜けする、そんなことが何回か続いていました。

ところが、そんなAさんの意識や行動が180度変わったのです。それは、私と先輩（Bさん）が講師として担当した研修に、Aさんが参加者として出席したことがきっかけでした。

3日間の研修が終わったあと、職場に顔をだしたAさんの表情は興奮しているかのように高揚していました。「研修に参加させていただいてありがとうございました！」と私たちに深々とお辞儀をする様子には、それまでにないきびきびした力が宿っていました。驚いたのは翌朝です。いつもは始業ぎりぎり出社のAさんが、机を拭くなど朝の掃除をしているのではないですか！ それもてきぱきと。椅子に座っている姿勢もすっと背筋がのび、書類を仕上げる指先にも

神経が行き届いているよう、私たちに報告や連絡をする際の話しぶりにも彼女の意志の強さや仕事へのやる気が伝わってきます。2人っきりになったときにAさんがしみじみとこう語りました。

「この前の研修に参加して、福田さんとBさんがすごかったいいと思いました。他の同期たちからも、こういう先輩と一緒に仕事ができるなんていいなって、とてもうらやましがられました。こんなにも恵まれた環境なのに、私、このままじゃいけないって心底思ったんです。それに私も福田さんやBさんのような女性になりたいなって。（少し照れ笑いしながら）」Aさん自らがその気になれば、あとはぐんぐん成長するだけです。1年後のAさんは若手社員の憧れの先輩と育っていきました。

さて、話を戻します。

企業内で何か変化を起こしたいと思う場合。たとえば、社員（部下や後輩）にやる気をもっと持ってほしい、指示待ちではなく自分で考えて自ら行動できるようになってほしい、効率と生産性をあげる工夫をしてほしい、自分が楽になることばかりでなく、どうしたらお客さまにもっと喜んでもらえるのかを考えてほしい、などなど。これらを実現する一番の近道は、組織でも上のポジションにいる人たちが（管理職や経営者層）が他の社員のモデルであることだと私は思います。

組織の人材育成、人材開発は、若手からではなく上のポジションから行うのが成功法則。というのも、それだけ組織への影響力が上のポジションにいる人ほど大きいからです。その人たちのあり方、仕事の仕方、コミュニケーションのとり方、問題への対応の仕方、お客様への接し方、それらは全て若い世代に受け継がれ、そのうちにそれが企業の雰囲気や風土として形づくられていきます。

人のやる気を引き出す源泉とは？

それは、1つひとつのコミュニケーションスキル云々の前に、その人と向き合っている「あなたが周囲の人たちからモデルとなりえる人であること、そして周囲の人たちにプラスの影響を及ぼせる人であること」から始まるのではないのでしょうか？

さて、あなたの周囲の人は、あなたのような人になりたいとどれくらい思っているとお考えですか？

相手のやる気を引き出すために、いつもその振り返りからがスタートです。もちろん私も同様です。



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!!）