

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その23 相手に興味・関心を持つということ



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社内研修の企画・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

大宮で、とあるバッグ専門店に1年ぶりくらいに入りました。もともとそのバッグのファンなので、見ていただけでもわくわくと楽しい気持ちに浸っていました。以下、店長（50代・男性）との会話です。

店長「このバッグはいいですよ。プラダと同じナイロン生地を使っているんです。軽くて丈夫ですよ。」

私「はあ。（もう知っていますよ。）」

店長「この持ち手の革が、使っているうちにいい色になってくるんですよ。」

私「はあ。（持っているんだから、そんなことも知っていますけど。）」
少しずつモチベーションが下がってきます。

店長「こちらのバッグの色は今シーズン初めての入荷したポルドーです。この型も人気がありましてね。昔からあるかな。」

私「はあ。（それも知ってるんだけど。何せ7年前にこれと色違いのバッグを買って愛用していますから。）」

店長「ほら、見てください。内側もこのように……」ここにきて私のモチベーションもとうとう3分の1くらいになってきました！

私「（ああ、もう聞いてられない！この説明はどこまで続くんだろう。）ええ、いいバッグですよ。私も同じものを持っていますから、よくわかります。」

この瞬間、店長は「はっ」と息のみ半歩ほど後ずさりしたように見えました。それも束の間、私があるバッグを上棚から引き寄せるやいなや、「お客様は身長が低いほうではありませんから、ショルダーにしてもいいですし、そのままお持ちになっても十分です。」とすかさず続けます。ここでモチベーションがほとんどゼロになりました。というのも私の身長は165センチ。低いほうではなく、どう見ても高いほう。それをどうして避けるような表現をするのかな？ ふっとため息をつき、ようように笑顔を店長に見せ、「また来ます。」とさっとその場を去りました。

どうしてこんなにモチベーションが下がったのかな？ 多分、会話のやりとりが店長からの一方通行だったからでしょう。顧客がどうしたら喜んでくれるのか、幸せになってくれるのか、という視点よりも、どうしたらこの商品の良さをもっと知ってもらえるか、購買意欲を高められるか、の自分都合に終始したような視点。そこからは私への興味や関心も伝わってきませんでしたし、尊重されているようにも感じられませんでした。

一方でモチベーションがぐんと上がった体験もありました。それは9月半ばから3週間かけて関わった就職活動プログラムでのことです。そこでの私の役割は、プログラム参加者11名が3週間で内定決定できるようにサポートしていくことでした。参加者それぞれに課題があるからこそなかなか内定決定に至りません。どうしても就職したい、就職後も長く働きたい、そんな結果を手に入れるには、参加者自身の本質的な部分のフィードバックがどうしても必要不可欠になってきます。例えば、参加者Aさん（20歳男性）の「志望動機は御社は研修制度がしっかりしているからです。ちゃんと教えてもらえるし、仕事が終わらないときにすぐ教えてくれる先輩や上司が側にいることで安心して働けるからです。」に対しては「困ったときには誰かが助けてくれるなんて、そんな会社に依存している男性は私が面接官だったら採用しません。まだ20歳で若いからそれで

いいなんて思いません。そんな甘えている人は、24歳になっても28歳になっても変わりません！」（呆然とするAさん。）参加者Bさん（29歳女性）の模擬面接での自己紹介が4分近くになっていることへのフィードバックはこうです。「話が長くて、もう1分30秒過ぎたあたりから聞いていられませんでした。自分の課題は話が長いことだから、もっと簡潔に話せるようになるって前から言っているのに、どうして変わらないのでしょうか？ 本気で直そうなんて思っていないからじゃないですか！」（愕然とするBさん）などなど。今ここで私が伝えなければ、一生、彼、彼女はそのままかもしれない、そう決意して伝えるものの、やはりいい気持ちにはなりません。

その日の昼食後、少々意気消沈して化粧直しをしていたときに、隣にいたもう1人の講師Cさん（31歳女性）がおもむろに話しかけてきました。「猪俣さんで求職者にとっても愛情がありますよね。だからきつく言われても大丈夫ですよ。」思わず彼女の顔をまじまじと覗き込んでしまいました。「えっ、愛情がある？」「ええ、ありますよ。それがフィードバックから伝わってきます。」ほっとしました。そして感謝しました。それを伝えてくれた彼女に。それにしても彼女の観察力はすごい。感心しました。うわべだけでなく私の心の奥底までも関心をもって見ていてくれたのでしょうか。相手の成長に関わる私の軸はこれでいいんだと、確信めいたものが内側からふつふつとわきおこり、次第にモチベーションが上がってきました。

態度から自然ににじみ出ている自分の思いや考えを相手も共有してくれている、と実感できたときに、どうやら人のモチベーションはともあがるようです。

最初の例に戻ります。あのお店に入ったとき、私の表情や商品を見る視線や全体的な様子から、既にこのバッグのことは知っているという雰囲気はかもし出していたはず。もしも店長から「もうこちらのバッグはお持ちですか？」や「お客様にはこちらのバッグがお似合いになると思いますがいかがでしょうか？」のように、私自身に興味や関心を持ってくれる問いかけがあったなら、恐らくリピーターになっていたことと思います。

ところで、自分に純粋に興味や関心をもってくれた人に、人は好意と感謝の気持ちを持つようになるようです。事実、私はCさんに恩返ししがたくなりました。数日後、Cさんにこう伝えました。「Cさん、先日はありがとう。おかげでこれでよかったんだって自分にOKが出せたよ。ああいうふうになんかいいと思ったところを伝えられる人ってなかなかいないと思う。私ね、モチベーションがあがったよ。だからCさんって相手のモチベーションを上げられる人だと思うな。」と。「えー、そんなー。照れます。」と頬を両手で包むようにしていたCさんですが、きっと彼女はこれからもこうして周りの人たちを勇気づけていくことでしょう。

純粋に相手に興味と関心を持つ。そうして自分が自分が……という独りよがりの視点を手放せたときに、あなたの周りの人たちは大きく成長を遂げていくことでしょう。きっと。そう私は信じています。



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6-17-17-310 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!!）