

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その30 フィードバック その1
フィードバックは「今」と「未来」の架け橋



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 財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

「猪俣さん、うちで事務をしているAさんいますよね。一生懸命なのはわかりますが、どうも落ち着きがなくて困っています。」

「といますと?」

「電話対応ですが、話が終わるやいなや即座に受話器を切るんですよ。それも“ガチャン!”と大きな音をたてて。お客様に聞こえないかひやひやしますし、聞いているこちらのほうもいや～な感じが残るんですよ。」

ある製造会社の社長がため息まじりに話されました。勤続年数35年ほどの大ベテランのAさんは、愛社精神も高く職場のムードメーカーにもなっている方です。それだけに、日常のささいな態度へのフィードバックがしづらいなのでしょう。

さて、あなただったら、Aさんが受けとめやすいフィードバックをするために何を意識されますか? 参考までに私が大切にしていることをお伝えしますと、「相手が目指している目標やビジョン」をお互いに共有しているということです。これについてはコーチトウエンティワンの桜井一紀社長が書かれたコラムが非常にわかりやすいので、一部を紹介いたします。(『Weekly Coach』Vol.383「行動を変える伝え方」より)

.....

先日、夜の9時過ぎに帰宅したときのことで。大通りから自宅へ向かう路地を曲がると、10mぐらい前に、ショートパンツにロングブーツ、流行の真っ白なニットのハーフジャケット、ファッション雑誌そのままの若い女性が歩いていました。近くのアパートに住んでいるのかなと思ったら、なんと自宅の玄関に入っていくのです。一瞬目を疑いましたが、それはまさに自分の娘でした。中学3年になる私の長女は、最近お洒落に余念がありません。父親から見ると派手過ぎると思えるいでたちを、何とかしたいと思うのですが、変に言うに余計に加速しそうなので、躊躇してしまいます。

少し考えて、こう言うってみました。「今のその格好って何を狙っているの?」

すると、「可愛いから」「エビちゃんみたいに」など

と即座に答えが返ってきます。なるほど。彼女なりの目標があるらしい。

「そうか、エビちゃんを狙っているのね。だったら言ってもいいかな?」

「え、何?!」

そこで初めて「エビちゃんはそのように、おへそを出していないんじゃない?」と伝えると、娘は「うそー?!」と言いながらも、素直におなかの出し方を少し控えめに直し始めました。

.....

そもそもコーチングでいうところのフィードバックとは、「相手が目標に向かう軌道を修正するために、相手の言動や行動に対して気づいたことを伝えること」をいいます。

私は、この桜井さんのコラムをセッション中にクライアントさんや研修で参考に話すことが多いのですが、先日は営業マネジャーの方がしみじみと次のように話された様子が印象的でした。

「そうか。ということは、部下が何を目標にしているのか、それがわかっていないとどんなにフィードバックをしても部下が感情的に受けとめるケースが多くなりますね。あ、部下が何を狙っているのか、目標にしているのか、何を大切にしているのか...、それを聞いていなかったな。」

フィードバックは相手の「今」と「未来」をかける架け橋だと、そのように私は捉えています。

あなたが描く「未来」(目標やビジョン)をあなたが手に入れることを、実現することを私は信じている、「今」と「未来」のギャップはこれだけあるけれども、あなたにはそのギャップを埋めるだけの力があることを私は信じている、あなたは今よりもよくなっていく。そういう気持ちを込めてフィードバックをすれば、必ずや相手はそのフィードバックを十分に活かしてくれる、私はそう思っています。

とはいえ、具体的に伝えるとなると、そこはちょっとした工夫が必要です。次回は、私なりに心がけている「フィードバックをする際の5つのステップ」をお伝えしたいと思います。



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6-17-310 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!!)