

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その31 フィードバック その2
フィードバックを伝える5つのステップ



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

今回も前回に続いてフィードバックがテーマです。コーチングでのフィードバックは、「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」と前回お伝えしました。このフィードバックのスキル、実は「人は『フィードバック』を求めてコーチを雇う」という言葉があるように、「相手のやる気を引き出す」大きな源泉になりうるものです。そこで今回は私が日頃心がけている「フィードバックを伝える5つのステップ」をお伝えします。

■第一ステップ…相手の成長した姿、目標を達成したときの姿をイメージします。

ややもするとフィードバックをする時は、「相手の『だめ』なところを指摘する」状態になりがちです。その状態のままフィードバックをすると、聞いている相手の心はざわざわ、身体の内側はかあっと熱くなって、「そんなことを言ったって！」と言い訳モードになってきます。それが私の場合ですが、上記をイメージすることで、この「『だめ』なところを指摘する」状態から抜け出すことができます。そして相手への期待やリスペクトが内側からじわじわと満たされてきます。この「気持ち」さえあれば、あとはどんな表現になってもほぼ大丈夫。「厳しいけれど、愛情があるよね。」という思いが相手に残るようになるようです。

■第二ステップ…フィードバックすることを伝えます。

相手がフィードバックを受けとるための「心の準備」ができるようにします。例えば「〇〇さん、お話ししたいことがあります。今、ちょっといいですか？」のようにです。相手は「えっ、なんのことだろう？」と一瞬とまどいながらも、それがポジティブであれネガティブであれ、「よし、聞こう」と心の準備を整えることができます。

■第三ステップ…最初に承認します。

相手が常日頃頑張っていることや努力していることを労ったり、私が感謝していることを伝えます。こうすることで相手に「私はわかってもらえている、受け入れられている。」という安心感を得てもらいます。だからこそ、ここでとってつけたような「承認」にならないように特に意識しています。相手が私の言葉をどのように解釈しているのか、味わっているのか、その様子をよく観察して、次の「フィー

ドバックする段階」に気持ちを急かさないようにしています。

■第四ステップ…相手への期待を添えてフィードバックします。

よりよくなるための改善点を伝えます。対象は「人柄」ではなく、変えることのできる「行動」にフォーカスします。例えば、「あれじゃだめだよ。」というのではなく、「あなたの報告は過程から入るから、結論がわかりづらい。報告は結論から話してほしい。」のようにです。さらに、「慣れていないから少し難しく感じるかもしれないけれど、あなただったらきっとできると思うよ。」などと期待を添えることで、そのことにチャレンジする勇気を持ってもらえるようにします。

■第五ステップ…フィードバックをリクエストします。

フィードバックをしたらそれで終わり、ではなく相手から感想を聞きます。言い訳でもいいですし、今どんな気持ちか、などです。加えて「私は〇〇さんと一緒にこのプロジェクトを成功させたいと思っています。〇〇さんも私に対して気づいたことやリクエストがあったら、よりよいチームづくりのために活かしていきますので、どうぞ率直に話してくださいね。これからも頼りにしています。」のように、こちらへのフィードバックを求めることで、お互いに成長しあっているという対等な関係をつくりだしていきます。

いかがでしょうか？ とはいえ、かくいう私も「しまった！ とってつけたような承認だ。」という経験も多々あります。でもコミュニケーションスキルのブラッシュアップに欠かせないのは、まずは「質」より「量」です。上手くいかない経験はまだ自分で「伸びしろ」がある証拠。少しずつ実践していきましょう！

さて、いずれにしても、このように相手の成長のための課題と改善点のフィードバックができる人に共通していることは、「潔い」姿勢です。その姿勢に周囲は自ずと魅かれていきます。人が魅かれる人の条件にはもうひとつあります。それは「フィードバックを求め、受けとめ、それを自ら活かしていける」人です。

次回は、あなたが「フィードバック」をより活かせるようなヒントをお伝えしていきたいと思います。



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6-17-17-310 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!!)