

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その32 フィードバック その3
もらったフィードバックを活かそう



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

「猪俣さんって、コーチングを始めてからの成長が早いですよね。一体どれくらい勉強しているんですか？」

これもある意味フィードバックのひとつですが、こう言うただけだと認められた気持ちにもなり、とてもモチベーションがあがります。とはいえ、もしも私のコーチとしての成長が早いと周囲に受けとめられているならば、理由はひとつ。かなりの量のフィードバックを今までに受けていたからだと思います。参考までに、私がどんなフィードバックをもらっていたのか、一部を紹介しましょう。

- ・相づちが「うん、うん」って軽くて、ないがしろにされているように感じる。人を馬鹿にしているようにも見える。
- ・いろいろな考え方があっていいのに、あなたと話していると正解は何、と問い詰められているようで一緒にいて窮屈。
- ・あなたのコーチングって、クライアントをコーチに依存させるようなコーチングに思う。
- ・(研修会の場で) もう終了時間が迫っているのに発表時間が長く、「場がよめない人」だなどと思った。
- ・意見を言う前の前置きが長い。率直な感じがしなくて嫌な感じ。保身しているよう。

これは全て同業のコーチからのフィードバックです。あらためて振返ってみても、よくぞここまで言ってくれたという印象ですね。(笑) もらったときは、それはもう、かっかしていました。(再び笑)

ところで「フィードバックは鏡」といわれています。

私が周囲にこういう影響を与えている、ということを知ってくれるわけですから、これはとてもありがたい限りです。自分の態度や言動や考え方が、周囲をいい気持ちにさせているということがわかれば、それをさらに強化できますし、自分では頑張っているつもりでも、結果はその反対であれば、修正していくことができます。

では、これらをどのように自分の成長のために活かすのか？ ポイントは次の2つと私は捉えています。ひとつめは、「いいことを言われた、悪いことを言わ

れた…ではなく、まずはその言葉をそのまま受けとめる」ということ。

ふたつめは、「もらったフィードバックのどの部分を活かすのかを、自分自身で選ぶ」ということです。

参考までに、私がどのようにフィードバックを活かしたのか、例をひとつお伝えしましょう。

一番最初の相づちの例ですが、そのフィードバックを受けとってから、じっくりと自分自身を振り返ってみると、あることに気がつきました。それは、「私は相手の話を聞きながら、心ここにあらずだったな」と。というのは、「この会話のゴールをどこにもっていこうか」「この人はこう話しているけれども、私の考えのほうか正しい。」などのようなことを考えながら話を聞いていたことに気づいたのです。あたかも相づちをうって、聞き上手に見せかけながら、本当のところは目の前の人を軽んじていたな、と。それから、このように改善するよう意識しました。「相手が話しをする“間”と“間”の間に、タイミングよく相槌が入るようにする。自分の考えがふと浮かんだときには、それを脇におくようにする。相手の話のスピードが早いときには軽やかに刻むような相づち、ゆっくりとしたペースのときは低く静かに落ちるような相づちにする。」などです。

さて、あなたが「フィードバックを活かす、活かそうとする」ことによって大きな副産物がうまれます。

それは、そのフィードバックを伝えてくれた人が「私のフィードバックが役に立っている」と嬉しい気持ちになること、加えてあなたに対して「よくぞこのフィードバックを活かしてくれた」と一目置くようになることです。結果、そんなあなたから影響を受けて、仕事への取り組み姿勢に変化が表れてくるのではないのでしょうか。

いかがでしょう？ あなたの周りの人、最低10人から「私は〇〇という目標をもっていきます。ついては、あなたが思っている私の強みと課題を教えてくださいませんか？」とフィードバックをリクエストしてみませんか？ そしてそれを活かしてみませんか？ それだけでもあなたの部下たちは、あなたの変化に刺激を得ていくはずです。



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6-17-17-310 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!!)