

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その33 フィードバック その4
フィードバックは鏡



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

キャリアカウンセラー7名が集まって、業界研究の勉強会を開いたときのことで。その時の講師は不動産業界で人事を担当しているAさんでした。勉強会終了後、どうも私のなかに釈然としない「もやもや」感が残り、Nさんにその気持ちを伝えてみました。

「なんか、Aさんの話、ちょっと違うんじゃないかなあって思うんだよね。」

ふんふん、と小刻みにうなづきながら、興味深そうに私を見つめるNさん。

「社会のためにこの仕事はこれだけ重要なんだ、というAさんの考えは、なるほどそうだと思う。素敵な志だとも思う。でも、自分のその尺度に達しない、あわない人のことは『だめ』っていうレッテルを貼っているようにも見えるの。でも、人って経験しながら、悩みながら、考えや思いを育てていったりふくまらせていくことだってあるじゃない。緩みがないというか、Aさんについていけないと思う人も多いんじゃないかなって…そう思ったんだけど、Nさんはどう思う？」

「ええ。猪俣さんだったらそう思うでしょうね。」

「えっ?! なんでそう思ったの?」

「猪俣さん、さっきの勉強会で、あまりうなづいていなかったですよ。それとメモをとっている量かな。メモもさほどとっていなかったですよ。」

「(よく見ているなあ。)メモだったら他の人もあまりとっていなかったんじゃない?」

黙って、首を横にふり、じいっと私を見るNさん。

そうか、さっきの勉強会での私はそうだったんだ。そして、とっさに思いました。Aさん、話しづらかったかもしれないなあ。悪いことしたなあ。

「Nさん、すごい。よく人を観察しているね。」

「猪俣さんがどういう態度をとるのか、振舞うのか、とても関心があるんですよ。猪俣さんって本質を捉えられるじゃないですか。」

と、これはなんとも嬉しい言葉。思わず顔がほころびました。

Nさん、私とほぼ一回りほども違う(若い)のにたいしたもんだなあ、と感心したのと同時に、私自身の

「聴く」態度については考えさせられました。正直、ひやっとしました。その日の帰りの電車であれこれと振り返りました。

私が相手の話を聴けない時はどんな時だろう? そうだ、自分の価値と異なる考えを聞いているときだ。心の中でざわざわと葛藤がおきて、もう耳が受けつなくなっているなあ。ただそういう癖は自覚もして、そのようなときは心を「まっさら」の状態にするために、じいっと相手の表情に見入るようにしています。相手の世界観といえますか、価値に自分の心を置くようにしているわけです。なるほど、そのときに真剣になるばかりに、うなづきやメモをとるなど、相手への肯定的なメッセージがなおざりになっていたのですね。

これは、とてもいいフィードバックをいただきました。ありがたい。まさにフィードバックは、自分のコミュニケーションのとり方や行動、考え方の傾向を映しだしてくれる鏡ですね。

さて、こうしたフィードバックが組織にもたらす効果について、最近読んだ本に興味深くだりがありましたので紹介したいと思います。それは、齊藤正明さんという方が書いた『会社人生に必要なことはすべてマグロ船で学んだ』(マイコミ新書)」という本からです。上司の命令で、泣く泣く40日間以上もの間、齊藤さんはマグロ船に乗り合わせることになります。その船は、当時全国で約500隻ある船の中でもマグロを鮮度よく持ち帰るトップ3以内に入る船だったそうです。なるほど、こういう結果がでるはずだと齊藤さんが思ったのは、その船の船員たちは船長、親方から若手にいたるまで、こうしたフィードバックやまたお互いに認め合う、ほめあうというコミュニケーションが非常に多かったそうです。

今回にいたるまでフィードバックについては回数を重ねてふれてきました。では、この「お互いに認め合う、ほめあう」ということは、お互いに、組織にどんな影響をもたらすのでしょうか、具体的にはどんな行為やメッセージとて表現されるのでしょうか、それについて次回はふれていきます。



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!!)