

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～
その34 「ほめてる」のになぜ変わらない?!
と知っているあなたへ



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

私がコーチトレーニングプログラムを学び始めたのは2004年。たくさんのコーチングスキルのなかでも、「承認」のスキルは最もインパクトあるものでした。このスキルを身に付け、おかげで人との関わりがぐんと楽になりました。会社員時代の私は100%指示命令のトップダウン型。いかほどかといえば、若手スタッフに「猪俣さんの言っていることは正しいけれど、私たちのこともわかってくれたっていいじゃないですか!」「猪俣さんは機嫌がいいときだけ私たちをほめますよね。」と涙ながらに訴えかけられるほどでした。当然ですが、そんな私が周囲から理解されることもないわけで、孤独感でいっぱいでした。しかし、この「承認」を学び、コミュニケーションに活かしていくことによって、周囲からの評価もがらりとかわりました。

さて、以下の内容は、私のコーチの森川里美さんに教えていただいたものです。最初にこの話を聞いたときは、そのわかりやすさととても感動しました。そんな感動とともにあなたにもお伝えしたいと思います。

最初に「承認」の構造です。紙をご用意いただき、そこに三角形を書いてください。その中に横の線を2か所書きますと、3段のピラミッドになります。一番下の段に、存在承認（声かけ）、真ん中は、変化・成長承認（気がつく）、一番上に、成果承認（ほめる）と書いてください。

ではそれぞれがどのような内容なのか紹介します。

■存在承認

何かをしなければ認められないのではなく、いてくれるだけで嬉しい、あなたは私たちの大切な仲間、という気持ちを込めて声かけをすること。例えば、日ごろの挨拶がそこに含まれます。

おはよう、〇〇さん。〇〇さん、お疲れさま。〇

〇さん、お先に失礼します。

〇〇さんの笑顔を見てるだけで元気になります。

ほっとします。やる気がでてきます。

〇〇さんとお話しができてよかった。楽しかったです。

ありがとう。／頼りにしています。

〇〇さんと結婚できてよかった。／あなたが私の子

どもで誇らしいよ。

相手のほうをみて話す、聴く態度／最後まで話をささげらないで相手のペースを尊重して聴く態度

■変化・成長承認（気がつく）

髪の毛切った？ 似合うね！／最近会社にくるのが早くなったね。

報告を結論から話すようになった。わかりやすいよ。

資料をつくるのが早くなったね。随分慣れてきたね。

お客様のニーズをキャッチできるようになってきたね。

目覚ましがなるとすぐ起きられるようになったね。

■成果承認

やったじゃない！／おめでとう！ 頑張ったね。／素晴らしいプレゼン（スピーチ）だった。

相手に合わせた品物選びが上手いね。／よくやり遂げた。すごいよ。私にはここまでできない。

あなたのあの頑張りがあったからこそ、このプロジェクトは上手くいった。あなたのおかげ。

最初はそれぞれの段階を区別しなくてもいいかと思っています。コミュニケーションはまずは質より量です。だんだんと慣れてきたら、今の「承認」はどの段階か、最近「存在承認」が足りてない、など区別できるようになってきます。また、三角形の形の通り、土台の部分がたくさんあってこそ、初めて人は、変化・成長承認も受けとりやすいし、ほめられても嬉しいものです。土台がなくて、変化・成長承認されると、「上から目線」に感じられるかもしれません。ほめられても「自分が期待する結果であれば、別に誰だっていいんだろう。本当に私のことを気遣ってくれているわけじゃない。」と感じさせる場合もあるでしょう。

さて、ここまで読んでみていかがでしょうか？ あなたは誰にどのような「承認」をしようと思いますか？ 私もあらためて意識してとりくんでみようと思います。次回は、どんな成果が得られたのか、また、今まで他の方からうかがった成功事例もあわせてお伝えいたします。



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!!）