

# コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その35 承認の力～言葉はピークル(乗り物)



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

「言葉はピークル(乗り物)」。

これは私が人と関わる時にいつも心にとめているメッセージです。相手に届くのは言葉ではない。届くのは言葉に乗っていき、あなたの人柄や思い、そんな意味が込められています。

今日はこのことに関する話を二つ紹介します。先日、製造会社でプロジェクトチームを任されているAさんが、ほとんど疲れた表情でこう話されました。

「猪俣さん、コーチングの本に書いてある通りにやっているけど、人って変わらないよね。難しいよ。」

「何をされたんですか？」

「とりあえず、自分から声をかけること。あと、否定せずに聞く、できたことをほめる、何がしたいのか聞く…かな。いや、実はね、上司がうるさいんですよ。『この前話したことを早くメンバーに伝えて、そのとおりに動かして早く結果を出せ。それがお前の仕事だろ。』って。なのに、うちのメンバーときたら何かとやらない理由を言っては取り組まない。上司から言われたことを一人でやっていたら、もう身体がもたないです。だから、自分の言うとおりに相手が自ら動いてくれるんだったら、コーチングが役に立つかと思ってやったんですけど…効果ないですね！」

時期同じくして、今度はBさんの話です。前回(その34・11月11日発行)お伝えした「承認」に関連した話です。マネジャーのBさんは、研修で「承認」することの相手に及ぼす影響を学び、隣の席の部下に試してみたそうです。Bさんと部下の席の間には、部下の書類が山積み状態。それはもうお互いの顔が見えないくらいの高さだったそうです。そんな中でBさんは部下に、「おはよう」「困っていることない?」「仕事順調?」「それ教えてくれてありがとう。その視点はなかったのが助かった。」と日々小さな声かけを続けてみたとのこと。一週間、二週間とたつうちに、ある変化が表れたそうです。それはお互いの顔が見えないくらいだった山積みの書類が、少しずつ少しずつ低くなって、一ヶ月も経つ頃には、なんとすっかりなくなったそうです! その話を聞いた私は、「へえ、部下の仕事の効率があがったのかな?」と思いましたが、Bさんのその後のコメントを聞いてびっくりしました。Bさんはこのように言ったのです。それも嬉しさに

ちょっと震えた声で。「書類の山は、部下は私につくっていた心の壁だったんです。」と。続けて「猪俣さんが教えてくれた『承認の三構造』は、A4の紙に書いて見えるところに貼ってあるんですよ。最近『成果承認』が少ないな、『成長承認』が少ないな、って振り返りながら部下との関係づくりに活かしています。もちろん、これからも続けていきます。」そう笑顔で語りかけるBさんは、幸せそうにも見えました。

AさんとBさんの違いは何だったのでしょうか? おそらくAさんからメンバーがうけとめた思いは「Aさんは結局自分の思い通りに私を変えようとしている。それって本当に私のことを思ってしているわけじゃない。」。片やBさんから部下が受けとった思いは「Bさん、最近私のこと気遣ってくれているみたい。Bさん、なんだか変わった。一緒にいて前よりも安心できるかな。」。そして少しずつ少しずつ心の氷が溶けていく。この人は本当に私のことを思って敢えてこういうことを言ってくれている、その思いはたとえ耳にする「言葉」は同じでも、必ず相手の心に届き、そして相手の行動をも変えていく、そう私は信じています。

とはいえ、だからAさんがとった行動は間違っている、とは私は思いません。自分が楽になるために相手を変えたい、そうならざるを得ない理由があったのでしょうから。でも、悲しいことに負のループに陥ってしまうんですね。ならばどうすればいいんですか? そんな質問もよく聞きます。そんなときに私が伝えるのは、相手に変わってほしいことがあるんだしたら、すばっとお願ひしましょよ、ということ。例えばこんな感じです。「実は会社がこういう状況で、私も上司からこのように言われて苦しい辛い。君たちが大変な状況にあるのもわかっている。けれどもこの状況を乗り切るのに君たちの力が必要なんだ。力を貸してほしい。」のように。やってみないとわからないですし、伝えてみないとわからないこともたくさんあります。人との関わりは、瞬間瞬間が新しいスタートです。

相手と自分を信じる、そして相手に期待はするけど見返りの期待は手放す。それを今年のラストメッセージとしてあなたにプレゼントします。2011年があなたにとって最良の一年になりますように!



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!!)