

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その43 相手と信頼関係を築くために
していることは何ですか？



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
コーチエィCTPクラスコーチ
米国CCE,Inc.認定 GCDF-Japan キャリアカウンセラー

「あなたが上司に求めていることは何ですか？」最近研修でこの質問をよく投げかけますが、「信頼できること」と答えられる方が多いようです。部下が上司をどれだけ信頼しているか、それは「やる気」に大きく影響します。極端に言えば、相手を信頼していれば何があっても本人はそれをプラスに受けとめ、そこから得たことを自分の成長につなげていくことでしょう。「怒る」ということもしかりです。信頼している相手からは、たとえ感情的に怒られたとしても、それで関係がぎくしゃくすることは決してありません。

さて、そこで次の質問です。「あなたが相手と信頼関係を築くためにしていることは何ですか？」んー、私はどうだろう？ 一人ひとりに公平な態度をとっている？ 嘘をつかない？ やると言ったことはやる？ なんだか考えているうちに、どれもおぼつかなくなってきました。

このことに関し最近つくづく感じいったことがあります。先月から今月にかけて、ある就活プログラムを担当していたのですが、そのときの体験です。そのプログラムはなんと！ 二週間で内定をとる！ ことにコミットするという、参加者にとってかなりハードな内容でした。スタートして二日目、ある参加者が私にももの申してきました。彼女の言い分は次のとおりです。「他の参加者の態度がとて『あまい』。会社に入ってから苦勞するのが目に見えていますよ。それにそもそも二週間で内定をとるなんて本当にできますか？ だって、書類選考だって軽く二週間くらいかかるじゃないですか。まあ、このプログラムに参加すれば朝型に習慣を変えられるということだけはいいかな。」

「うんうん」と聞いてはいたものの、正直なところだんだんむかむかと腹がたってきました。他の参加者と違い、前職二社ともかなり評価が厳しい組織で上司や顧客から鍛えられてきた彼女にしてみれば、大学卒業したての社会人経験がない、もしくは浅い人に対してそういう見方をするのも仕方ないことかもしれません。しかし、そういう見方はチームワークに確実にマイナスの影響を与えます。彼女が最後まで話しきったのを見計らい、はっきりこう告げました。「あなたがそう思っていることはよくわかった。けれども、あなたのそういうスタンスは私たち運営側とは残念ながらあわ

ない。このプログラムや私たちを信じて頑張ろうと思っている他の参加者に失礼。あなたにとって役立たないと思うのなら、参加を辞めてほしい。ただ、もちろんあなたが一人になっても就職が決まるまで責任をもってサポートする。どうしたいか明日教えてほしい。」と。後で他の講師から言われましたが、そのときの私の声はかなり大きく調子も荒かったそうです。感情はそのまま声のトーンや大きさに正直にでますね。

そして翌朝。彼女は私の目を見据えてこう言いました。「このまま参加します。がんばります。」と。一抹の不安。本当に大丈夫か？ あれだけ不満を洗いざらい言っていたのに、他の参加者とコミュニケーションがとれるのか？ しかし心配は全く無用でした。それからの彼女は、役立つ求人サイトがあれば他の参加者にPC画面を見ながら検索の仕方まで含めて教える、「明日も笑顔でお互いがんばりましょう」なんて一言メールを他の参加者に送って応援する、プログラム中の他の参加者へのフィードバックも棘がとれて声のトーンも穏やかになっていました。何よりもめざましかったのはその行動です。二週間での応募数がなんと26社！ これはプログラム始まって以来の最高記録。そして、「本当にできるんですか？」と半信半疑だったにも関わらず、結局のところ二週間で内定を3社とりました。最後の報告会では、表情も別人のようにはつらつとしていて、目がきらきらと輝いていたのが印象的でした。

ただただ私は驚くばかり。と同時に彼女がかっこいいと、心底思いました。「二週間で内定をとる。がんばります。」という自分との約束、私との約束をここまで見事に果たしてくれたのです。そのときに「信頼」という文字が浮かびました。なるほど、人は「相手との約束を果たしてくれる」人にこうして信頼を寄せるのだな、としみじみ感じ入りました。

「相手と信頼関係を築くためにしていることは何ですか？」

私なりの答えは、相手との約束を果たす、その姿勢を言葉でなく態度で毅然と示すということです。そして、人のやる気をひきだすのはコミュニケーションのスキルうんぬんではなく、こういう上司の姿なのだつくづく実感しています。あなたはどのようにか？



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!!)