

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その61 まさかのブレイクスルーは、
あなたが起こす



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社内研修の企画・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

言葉にどう「意味」づけをしているか。人の行動はそれに大きく影響を受ける。例えばだ。営業を「相手がより幸福になれるような情報を伝えること」と意味づけしている人がある。一方で「自社の商品やサービスを相手に売り込むこと、売りつけること」と意味づけしている人もある。極端な例だが、どちらの営業マンのほうがファンが増えるだろうか？ はたまた数字が伸びるだろうか？ 言うまでもなく前者だろう。間違いなく前者のほうが、営業という「行動」そのものが上手くいく。生き活きとした表情できびきびと顧客訪問を重ね、何よりも仕事に誇りを感じ、トークにもパッションがこもる。

さて、ここから学べることがある。それは、あなたの部下で、なかなか行動が起こせない、成果がだせない場合があったとする。その際、「どうやるのか」や「とにかくやれ」的なアドバイスよりも、その部下が現状を「どう捉えているのか」をみてあげたほうが効果的だということだ。

仕事の話ではないが、それを実感した体験がある。今からもう12年ほど前のことだ。義母の介護の関係で、どうしても車を運転せざるを得なくなった。実は21才で免許はとったものの、それからまったくのペーパードライバー。時折ハンドルは握るものの、ガソリンスタンドにも満足に入れず、車線変更も恐くてできない。「車の運転」は私には不向き、そう信じて避けていた。が、そういうわけにもいかない。藁にもすがる思いで教習所の路上教習を申し込んだ。担当教官は底向けに明るく、ユーモアもあり、私を気楽にさせようという気持ちがありありと感じられ、まずはほっとした。教習中も次のような会話が繰り返される。

教官「なんで運転できないのに、またやろうと思ったの？」

私 「(正面をひたすら凝視。上半身がこわばる。)
義理の母の病院の送り迎えが必要になって。」

教官「どれくらいぶりの運転なの？」

私 「免許をとってから、たまにハンドルは握って
いましたけど。うちの両親を日光の美味しい
ステーキ屋さんで自分の運転で連れて行くの

が夢で、ペーパードライバー教習も受けたんですけど、結局できませんでした。」

教官「ああ、そういうのも受けたのね。」

私 「実は免許をとったときに、ですから20歳ぐらいのときですが、試験官にこういわれたんです。『君の運転は危ない。すごく大きな事故をするタイプだから気をつけるように。』って。それからハンドルを握るのが恐くなったんです。(笑)」

ここで教官の大笑いがくると予想した。が、意に反して静かな時間が流れた。ちらっと助手席の教官を見る。腕組みをし、うつむき加減で考え込んでいる様子だ。それから、かなり抑えた声のトーンで、それこそ一言一言をかみしめるようにこう言った。

「ひどいことを言われたね。そんなことは言っちゃいけないことだよ。ひどいことを言う人だなあ。」

ハンドルを握る指に力が入るのを感じた。その言葉がじんわりと心に沁みた。ああ、そうか。私はひどいことを言われただけなんだ。ただ、それだけだったんだ。「私は運転をすると危ないタイプ。だから運転してはいけない。私がハンドルを握ると大変なことになる」という凝り固まった「思い込み」が、すうっと溶けて流れていくようだった。今は確かに運転は下手だ。でも、きっと練習を続ければできるようになる、そういう確信が芽生えてくる感じさえた。

そして、今はどうか。車の運転は大好きだ。夫や義理の弟や友人にさえ「なかなか筋がいい。」と言われることもある。まさかのブレイクスルーだ。これだけ人は変わるのか、不思議だ。いや、「人が変わった」わけではなく、「行動の幅」が広がったというほうが近いだろう。本当はできるチカラがあるにも関わらず、「できない」と思い込んで硬直していることが、大なり小なり誰にでもある。それを突破するのは、「物事の捉え方」をぐっと広げることだ。しかし、これがなかなか自分ひとりではできない。だから、あなたの部下が行動を突破するには、「あなたのサポート」が必要なのである。あの「教官」が私にしてくれたように。



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6-17-17-310 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!!)