

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その63 まず手をつけるべきは、
関係性を創ること（その2）



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

会社員だった頃を振り返ると、何人かの上司の顔が浮かぶ。

上司のSさんは、とても物静かな人だった。しかしながら、私たち部下から絶大な信頼を得ていた。不思議なことに、自ずと「Sさんのために仕事を頑張ろう。この目標を何とか達成しよう。」と一致団結していたのだからすごいことだ。

一体、何が他の上司と違っていただろうか。

まず、私たち部下がミスをして決してそれに「反応」せず、冷静に「対応」されていた姿勢があげられる。感情的な物の言いよう、態度は見ることがない。どんな状況にあっても解決策を提案され、関係部署に交渉が必要であれば自ら出向く。もちろん私たちに嫌味を言うことなど決してない。質問など声をかけられれば、仕事中でも手をとめて、顔をあげて私たちと相対される姿勢。誰かをひいきすることなく、平等に接する姿勢。

なので、私たちはSさんの顔色を気にすることがなかった。とても気持ち良かった。現場で発生する情報をその場でSさんに報告し相談できた。メンバーそれぞれの仕事がスムーズに運ぶのだから、気がかりもなく達成感も感じられる。そんな毎日が続くうちに、私は会社に行くのが楽しみになっていた。

続いて、隣の課の上司Mさんと課長のNさん。この二人の印象もインパクトが大きかった。

当時、私は窓口対応の仕事も兼ねていた。あるとき、朝一番に来店されたお客様から非常に大きな声で怒鳴られたことがあった。突然のことにどうしたらいいのかわからず、茫然とするばかりだった。

その時「こちらへどうぞ！」という背後からの声にはっとし、振り返ると私のすぐ後ろにMさんとNさん二人が並び、そのお客様を応接室に誘導された。部下を即座に助けてくれたのである。とても嬉しかった。上司が頼もしく感じた。職場で上司は部下を守っている、そういう実感が心底得られた。だからこそ、知識やスキルが不足しながらも、今できることに集中し、のびのびと仕事に取り組めたと思う。

Tさんという上司は「課長が、最近のあなたは元気がないようだって、心配していたぞ。」とこっそり教え

てくれたことがあった。一部下の私を、関心をもって見ていてくれていたことにとっても感激したことを今でも覚えている。仕事へのモチベーションがぐっと上がったのはいうまでもない。

一方、その課長は部下の指導に妥協しない人だった。来客対応についてこう指導されたことがある。

「さっきの対応はなんだ。お客様の要望に『できない』とすぐに答えるのではなく、営業担当に相談してからお答えするなど、もっとやりようはあったはずだ。あなたらしくない。あなたにはこの職場のリーダーになってほしいと思っている。周りのモデルとなるような窓口対応をしてほしい。」と。そのストレートな要望の中に、私の将来への期待が感じられ、嬉しさと同時に心が引き締まったものだ。

部下の仕事のやる気と行動を引き出すのは、それほど手はかからない。実は非常にシンプルなコミュニケーションにあるものだ。それに、上記のような体験は誰にでも大なり小なりあるのではなからうか。これまでの自分の体験の中に、今のマネジメントに活用できるヒントは必ずあると思う。

最後に、前回お話しした『部下との「安心」レベルを築く上司の行動や態度』（3月28日掲載、コーチング解体新書 その62）で、私なりに意識していることを参考までにお伝えしよう。

- 部下の話を遮らない
- 部下と話すときの表情や声のトーンは相手に安心感を与える（相づちや頷きなど）
- 自分にとって耳に痛い話でも、ちゃんと聞く
- 部下から出されたアイデアをまずは前向きに受け入れる
- 部下の会話の内容を他人には決して口外しない
- 自分が知らないこと、わからないことを部下に率直に聞く

いかがだろうか？ 部下があなたと一緒にいると、安心できて本音が話せるような関係になるように、あなたが意識していることはなんだろうか？ それを問いながら、今日からまた部下との関係づくりをスタートさせてほしい。



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!!）