

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その64 「コトバ」が伝染し、
職場の雰囲気を作る



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

あなたは「難しい」という言葉を日頃どれくらい使っているだろうか？ あまり言っていない？ 結構言っている？ この言葉、思いのほかインパクトがある。それを感じる面白い体験をした。それは先月担当した研修の一コマだ。

受講者は新入社員の指導係。1日セミナーを4日間続けて行く。同じ講師と同じ研修内容でありながら、参加者の顔ぶれによって生まれ変わるものは全く違う。例えば発言内容はもちろんのこと、にぎやかさ、反応のスピードなどだ。研修というのは、受講者にとって新しい知識やスキル、もしくは知ってはいたけれど職場で活用できていない知識やスキルを、明日から実践するように講師から促される場でもある。新しい習慣にチャレンジするわけだから、それなりにエネルギーが必要だ。

最終日のクラスで、ある受講者がため息まじりにこう言った。

「信頼関係をつくるのはなかなか『難しい』と思いました。」と。

するとどうだろう。面白いことに、それから発言する参加者が、何かにつけ『難しい』という言葉を使うようになった。例えばこうだ。

「新入社員のプライドが傷つかないように叱るのは『難しい』です。」

「新入社員との会話に沈黙があると焦ってしまう。それを待っているのは、なかなか『難しく』大変です。」

「新入社員がどんなタイプなのか、観察するのは『難しい』。」

なんとも『難しい』のオンパレードだ。しかしなのである。今までの3クラスには、この言葉は誰からもでてこなかった。だからかえってとても新鮮に感じたのだ。誰か1人が使うと伝染する？

さて、この『難しい』。一体、何がどのように『難しい』というのだろうか？ やるといいとはわかっているけど、なかなかできないってこと？ すごくレベルの高いことにチャレンジするってこと？ しかも成功率がかなり低いくらいのものに？ やったことがないの面で面倒だとか、不安っていうのもある？

このようにじっくり考えていると、それだけで眉間

にたてじわが寄ってきた。

それで「自分なら必ずできる！」「よし、やろう！」のような軽やかさは、どれくらいいうまれるのだろうか？モチベーションはどれくらい上がるのだろうか？ やりたいっていう、自主的な思いはどれくらい湧くのだろうか？

私にはそのどれもが該当しない。楽しい気分にもならない。あわよくば、やらずに済むならばやりたくない、という気分さえなってきた。

私たちが何気なく使っている『ムズカシイ』という響きは、これだけの影響力がある。

事実、最終日のクラスの雰囲気はだんだんと堅苦しくなり、非常にハードルの高いことをこれからチャレンジするかのような重苦しい空気さえ漂うようになってきた。

こうなったら、この雰囲気を切り替えねばならない。実はこういう雰囲気になると、決まって参加者に伝えるメッセージがある。

「皆さん、今日の研修で学んだことを実際にやるのは、本当のところ『難しい』って思っている方はどれくらいいらっしゃいますか？」

すばっと迷いなく手を上げる方もいれば、おそろおそろの方もいる。まあ全員だ。

「それはですね、いいですか。『難しい』んじゃないくて、『慣れてない』だけなんですよ。」

この瞬間、参加者は決まってほっとした表情になる。ああ、そうか、と随分気持ちが楽になるのだろう。

さて、職場でも似たようなことは頻繁に起きているはずだ。上司や先輩が何気なく使っている言葉、それもどちらかというとネガティブ寄りの言葉は、不思議なことに気持ちよく伝染する。一番伝染するのは部下や後輩にだ。彼ら彼女らは、無意識に同じ言葉を使うようになる。その言葉がそうして職場に蔓延すると、それが職場の雰囲気を創るもととなる。私たちの仕事へのモチベーションを高める結果をつくる言葉なのか、そうでないのか。

あなたは日頃どんな言葉を使っているだろう。少し自分と距離を置いて観察するだけの価値は大いにありそうだ。「いつからやる？」「今でしょう！」「!!(笑)」



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!!)