

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その68 私はあの人を一人の人として
どれだけ認めている？



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 コーチエイ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

「困るんだよ、あの人。がんこで。今までの実績に固執するんだよなあ。今のやり方にあってないよ。」

友人、大きいため息をつく。どうも相手は年配の方のよう。営業の第一線で、これまで会社を引っ張ってきた自負があるゆえに、なかなか変わらないのだろう。で、こういう人ってどうすればいいの？ と、よく訊かれる。その人にとっては、藁にもすがる思いだ。私にも似たような体験があった。気持ちはよくわかる。

こんな体験だ。

仮にその人をAさんとしよう。年齢は60近く。仕事は手早い。が、業界をとりまく変化に、知識もスキルも追いつけない様子がありありだった。それでも彼なりのやり方でなんとか切り抜けていた。が、長くは続かない。ある日、事件が起きた。重要な取引先の仕事を失ったのだ。経緯は、お客様からの問い合わせに「うちでは、ちょっとできません。」とAさんが回答したことだった。それを知ったときは、正直、頭に血がのぼった。いや、私だけじゃない。他の部署の社員も相当いらついた。このままAさんが営業をしていたら、どんどんお客様を失うんじゃないか。そこまで思った。いてもたってもいられなかった。

そんな折、友人がこんな話をしてくれた。

どうもコミュニケーションが上手くないかない部下がいる。やる気が感じられない。何を考えているのかもよくわからない。でも、先日コーチングの勉強をして、「まず手をつけるべきは、相手の言動ではなく、お互いの関係性」ということを学んだ。私は部下をどれくらい信頼しているだろう？ 部下は私をどれくらい信頼しているだろう？ お互いの信頼関係ってどれくらいなんだろう？ での答えはかなり低かった。それからというもの、部下に声をかけ続けた。おはよう、お疲れ様、あの仕事はどこまで進んだの、質問があったら教えて、上手くいってことある？ それはよかったね、どうしてそんなことができたの？ など。そうこうしているうちにある変化がおきた。私と部下の席は隣同

士。部下の席には、お互いの顔が見えないくらいの書類が山積みされていた。でも、一ヶ月の間にその書類の山がだんだんと低くなった。そのうち一枚もなくなった！ そのとき気づいた。書類の山は、部下が私にもっていた心の壁だったことに。反省した。私は部下を「仕事ができないだめな人」と決めつけていた。相手に不満を感じる時は、まず変えるべきは、自分の相手の捉え方なのかもしれない…と。

私もそうだ。Aさんを「だめな」人と決めつけていないか。ありのままのAさんを認めてみないか。

数日後のオフィスでのこと。「Aさん」と声をかける。「はい？」うるさそう。こっちも見ない。「〇〇会社の〇〇さんが『Aさんは急な変更でも、とてもスピーディに対応してくれるので、とても助かっている。よくやってくれて有難い。』って言っていましたよ。」途中かみそうになった。何せ言い慣れていない。Aさんが顔を上げた。目がちらっとあった。「あっ、そうですか。」そっけない言い方だが、顔は得意げだ。それから照れるように踵をかえして、廊下に出てしまった。ひとりぼつねんと残される。が、気持ちがよかった。人が喜ぶ様子は、見ていてこちらも嬉しくなる。

変化はそれから起きた。Aさんがこう言ったのだ。「〇〇会社さんで新しい企画をだしたいそうです。企画のアイデアだしからお願いしたいとのこと。猪俣さんのほうが慣れてない？ お客様に連絡していただかないかな。」驚いた！ 初めて相談された！ 「はいっ！」自分でも驚くほどの大きな返事。詳細を聞こうとAさんに歩み寄った。

ふむ。人は誰も他人から認められたいと思っている。それが満たされると初めて誰かのために何かをしたくなる。相手の何かを変えたいとなったときは、最初に自分自身に質問してみたらどうだろう。「私はあの人を一人の人としてどれだけ認めているのだろうか？」と。



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!!)