

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その70 「できる理由」を
のびのびと描いてもらおう



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

仕事をお願いするときに、すんなりといかない方はいないだろうか。「それ…、私には無理です。」「そんな目標、到底達成できません。」などなど。そのときあなたはどんな気持ちになるだろうか？ 私は「いじやけ」てしまう。ああ、あれこれ言わずにやってくれたらどんなに楽だろう。そもそも仕事っていうのは、「できません」はNGワードじゃなからうか。そう思う一方、「いけない、いけない、顔にでる」と思い直し、口角をあげ表情をつくりなおし、深呼吸をして、会話をスタートする。「今、仕事はどんな状況なの？」「どんなところが『無理』だと思ったの？」「何があればできるだろう？」そうこうするうちに、相手は納得したような素振りを見せ、書類を受けとる。口はへの字で表情は不機嫌そのものだ。それを見て、私は胃がきゅっとあつくなる。ああ～、「阿吽の呼吸」で仕事のやりとりができたら、どんなに楽しいだろう！

話は変わる。若年者対象の就職支援プログラムのひとコマだ。そのプログラムは2か月間にも及び、ビジネスマナーの研修あり、電話応対あり、エクセルやワードの演習あり、コミュニケーションのトレーニングありの非常に充実した内容だった。私はそのうち5日間を担当した。

相手と自分の共通点を探すチームワークゲームをしたときのことだ。「3分間で60個達成してほしい」と目標を告げた。受講者から「ええ～っ」と音なきため息が聞こえるが、そんなのおかまいなしだ。やり方について「質問はない？」と受講者に確認をとる。さっと手を挙げた男性がいた。一言「無理だと思います。」とのこと。息をのんだ。無理ねえ、これくらいで「無理」だと決めつけるんだなあ。

「今、『無理だと思ふ』という意見がでたけど、それに対してみんなはどう思っているの？」他の受講者にも訊ねてみた。全員「うんうん」と助けを求めようような眼差しで私を見る。なるほど、こういうことが職場でも起こるんだよなあ。まさに研修は職場の縮図だ。

受講者は20代前半、新卒既卒、転職組もいる。い

ずれにしても上司から指示を受けながら仕事をしていく立場だ。やりたくないわけではない。その目標達成は純粋に無理だと思っているだけだ。できない結果を目の当たりにするのが嫌なのかもしれない。言われたことができなかったときの不安、怯え、孤独…、そんなネガティブな感情と状況をイメージして、心と身体と頭が一瞬にしてフリーズする。しかし、このままにしておけば、職場でも同じように悪気もなく上司に言うだろう。「そんなの無理です」と。それは避けたい。

「もしも今ここが職場で、私が皆さんの上司もしくは経営者だったとしましょう。『この仕事をこれくらいの期間でここまでやってほしい』と言われたら、皆さんはどんな態度をとるのでしょうか？ やっぱり『できません』と言う？」

「あっ、じゃあ、やります。」即座に彼は言った。が、ゲーム終了後、彼のペアの達成率は目標値よりはるかに低かった。全チームの中で最下位だった。つまり全く納得していなかったのである。「やる」とは言ったものの、「やったってできっこない」という気持ちだったのだろう。

猪俣のアプローチ、失敗！ これでは「上司からの指示には、できるできないにかかわらず、とにかくやること」としか彼は学んでいない。大切なのは、一瞬「無理」と思ったとしても、「どうしたらできるだろうか？」と視点を変えることだ。「今までの自分のやり方の何を変えたらできるのか。」「どんなサポートが得られたらできるのか。」「この仕事をする中で何を学ぶのだろうか。」「取り組むプロセスで手に入る成果は何だろうか。」「今していることは未来とどうつながるのだろうか。」「目標を達成したらどんな褒美を自分にしようか。」など。できない理由をえんえんと考えて小さくなっていくのではなく、できる理由をのびのびと描いて大きくなってほしい。これらのことを次回に会ったときに受講者たちに伝えようか。ここまで考えて思う。若手や部下とともに仕事をするというのは、結局は「自分が相手に育てられている」ことなんだな、と。



株式会社 story I

〒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.storyione.com/> (「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!)