

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その77 物語力(ストーリー・テリング)で行動を促す



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(現 株式会社 story 1)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

「自分が相手をどう思っているかは、自ずと相手に伝わるよ。どんなに言葉を飾っても。」

部下との人間関係が上手くいかないと思病めく友人に、ヒントになればと思いアドバイスしたことがある。が友人、「あっ、そう。」と表情が引きつり、その後は口が重くなってしまった。

これに似たようなことがあなたにもないだろうか。よかれと思って伝えても、意図どおりに伝わらなかったことが。どんなに有効なメッセージでも、伝え方次第で相手がどれくらい納得するかに雲泥の差がでる。

さて、ここ数年注目されている手法に「ストーリー・テリング」、つまり「物語る」という手法がある。

これは、相手に理解してもらいたい考えや思いを、語り手の身近な体験をベースにして伝えるものだ。

わかりやすいところでは、『プロジェクトX』『プロフェッショナル仕事の流儀』『カンブリア宮殿』などは、その手法で作られている。という、なんとなくイメージがわくのではないだろうか。

さて、上記の私の場合だ。この失敗を活かすべく、それからは次のように語っている。

.....

数年前、キャリアカウンセリングをしていた時のこと。その時の求職者は28歳の男性。ずっとアルバイトだったが、そろそろ正社員を目指して就職活動をした。でも、自信がなくて動けない。どうしよう、という相談だった。私はといえば、どうにも親身に話が聞けない。「もう自信がないなんて言っている歳じゃないでしょう。」「結局、働く覚悟ができてないんじゃないの。」と評価する気持ちがわきおこる。おそらく、私の表情や視線、声のトーンや質問の仕方など態度もぎすぎすしたものだったと思う。

しばらくして彼は“きつ”とした表情で言い放った。

「あなたに話を聞いてもらっている感じが全くしません。僕は相談しにきているんです。あなたとはあいません！」と。しまった…！ かなり落ち込んだ。

それから数日後のこと。相談相手は20歳の男性。やったことはないけれど、ITのプログラマーの仕事をしてみたいとのこと。専門学校で何を勉強してきたのか、なぜIT業界に憧れを持ったのか、自由に語ってもらった。聞いているうちに、彼はちゃんと研修を受けたり勉強をすれば、数年のちにはプログラマーとしてやっていけるんじゃないか？ そんなイメージがわいてきた。すると、突然、彼が言う。「僕、猪俣さんの考えていることがわかった。」と。えっ、何？ 「猪俣さん、僕のこと、大丈夫だって思っているでしょ。そこが他のキャリアカウンセラーと違うよ。」頬を赤らめて恥ずかしそうに言った。驚いた。

自分が相手をどう思っているかというのは、必ず相手に伝わる。だから、自分が相手をどう思っているのか、最初にそれに向き合うことが大切。

.....

このストーリーを話すと、相手は決まって「えーっ。そんなことがあるんですか！ うーん。なるほど。」と納得される。この納得感は「ストーリー」は聞き手に「感情移入」を起こすところから生まれる。話し手の悔しさ、悲しさ、嬉しさ、期待感など、話し手の体験を自分のこととして受けとめられる。

さらに、ポジティブな感情を感じるストーリーは、「自分も同じ体験をしたい」という動機づけになり、やってみよう、と行動が促進される。相手に伝えたい「正論」には、背景に必ずあなたのストーリーがある。それを相手に語ろう。上司には、論理のみならず、相手の感情を動かす力も求められている。

◆著書 『女性のためのリーダーシップ術』～理想の上司は、指図するより「後方支援(コーチング)」～ 幻冬舎経営者新書(6/3発売)



株式会社 story 1

〒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!!)