

ワンポイントレッスン 信頼関係構築力 コーチングスキル 承認する

メンバーと信頼関係を築くためには「傾聴する」ことの他に、「承認する」ことも重要です。それは「いつも君の存在に関心を持っているよ」というメッセージをメンバーに伝えるからです。しかし、多くのリーダーは、メンバーを承認することに不慣れであるため、現場において「承認」のスキルはほとんど実践されていません。意識して、積極的に実践するように心がけましょう。その際、特に次の4点に気を付けましょう。

承認する際の4つの注意点

とってつけたように承認しない

何も感じなければ無理に承認する必要はない。言葉に気持ちが入っていなかったり、決まり文句を使って承認したりすると、誰にでも言っていると思われるので注意すること。

結果を目的にして褒めない

自分の思う通りに誘導しようという意識が透けてみえると、操作されているような感じをメンバーに抱かせる。このような方法を嫌うメンバーも多いので気をつけること。

抽象的な言葉で承認しない

承認するときには、メンバーを観察して具体的な言葉で承認することが重要。なぜなら、自分を見てくれていると部下が感じるからである。「いいねえ。頑張っているね。」などの抽象的な言葉は避けること。

他人と比較する言葉は使わない

他人と比較した承認は、競争や勝負を煽ろうとしている印象を与える。影で自分も比較されていると思われるので、ストレートに承認すること。

コーチングでは承認の仕方を『Iメッセージ』と『YOUメッセージ』とに区別しています。『Iメッセージ』は「君の頑張りを見ています、私も刺激になるよ」のように、自分を主語にして承認する方法です。一方『YOUメッセージ』は、「最近、君は頑張っているね」「君は最高のアイデアを出すね」など、相手を主語にする方法です。どちらも承認することに代わりはありませんが、『Iメッセージ』のほうが、聞き手は話し手の意見として素直に聞くことができます。

承認には人の人生を変える力を持つことがあります。島秋人という「死刑囚」がいました。小さいときから病気で、勉強もいつもビリ。担任の先生も「お前は低脳だ」と言って足で蹴飛ばされ棒で袋叩きにされました。性格もすさみ自暴自棄を繰り返し、少年院にも

入れられました。24歳のとき、殺人の罪を犯してしまいます。奪ったお金は、わずか2,000円でした。その後、死刑が言い渡され、33歳のとき死刑が執行されました。死刑囚の彼は、惨めな人生の中で、一つだけ忘れられない嬉しい記憶がありました。中学の図画の時間でした。彼が写生したお地蔵さんの絵を見て、吉田好道という図工の先生がみんなの前でほめてくれたのです。「君には素晴らしい才能がある。この構図はすごい。いいか、このままでいいんだ。君は素晴らしいものを持っている。このまま伸びていくんだぞ。頑張れ。」彼は人生で、ただ一度人から認められ、ほめられた栄光の記憶だったのです。彼の辞世の句です。「ほめられし ひとつのことの うれしかり いのち愛しむ 夜のおもひに」