

# “気づき”を引き出す まずは自分が謝る 受け入れられる環境づくりを

これまで、指示の仕方、途中経過の確認方法を、コーチングのスキルを活用して、検証してきた。今回は、「修正指示の仕方」を考えよう。

自分が部下に指示をした仕事に、修正が必要な場合は、大きく二つある。まずは、指示通りにできていないときだ。

この場合は、ストレートに間違っていることを指摘してもかまわない。だが、その前に必要なことがある。それは、「苦労をまだったね」という、ねぎらいの言葉を、最初にかけることだ。

よ。もう一度部下に、指示をした内容、目的を言わせてみる。問題点が見つかりやすい。ここで、部下が指示内容がきちんと理解できていなかったり、違う解釈をしていたことがわかれば、どうするか？

次のリーダーを目指すエンジニア読者なら、新しいコミュニケーション方法にチャレンジしてみよう。「そうか、きちんとホクが伝えられていなかったね。悪かった」と、自分から謝るのだ。え、相手が理解できていないのに、自分が悪いと認めるのか？ 一瞬、だれしもそう思うだろう。だが、ここで「言った、言わない」がわかれば、その後の変更

と言い合っても、水掛け論にしかならない。それよりも、「今後どうすれば、このような誤解をせずに済むと思う？」と部下に問いかけてみよう。それで、「私も、事前に確認するのさ」と、修正が発生するのさ、顧客の要望や会社の方針などが、途中で変更された場合だ。このときも、まずはねぎらいの言葉から伝えること。「これまで、よくやってくれたね」と、部下の仕事を認めてあげよう。原因は他者にあり、自分の力が認められていることがわかれば、その後の変更

## 刻々と変化する仕事の状況を説明

への不満も軽減される。さらに、仕事や仕事を取り巻く環境は、刻々と変化するもの。顧客の要望や会社・部門の方針変更は、よくあることだ。その変更が起った原因や背景まで、口づから説明しておくことが大切だ。問題が起ったときの部下の適応能力がアップする。



Our Coach 奥山幸子

国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ、米NLP協会認定NLP™ トレーナー資格所有、日本コーチ協会大阪チャプター副代表。ビジネスコーチング、コーチング研修を中心に活躍中。HP = コーチ・アイエヌジー <http://www.coach-ing.com>

## Sachiko's eye

前回の「報告は上司から」に引き続き、部下が指示を理解できていないときは、自分から「説明がうまく伝わらず、申し訳なかった」と謝ること。これも、部下が「間違っている・修正をしなくては行けない」ということを、受け入れやすくするスキルです。最終的には、本人の気づきにつながるよう指導したいですね。