



YES 通信



〒819-1116 糸島市前原中央2-2-22波多江ビル2F 電話 321-4119 2016年3月号

フィードバックを怖がるな!

YESの講師研修では教務面とコミュニケーションの両方を取り扱っているのですが、先月のそろばんの講師研修ではコミュニケーション研修で「フィードバック」の研修を行いました。

フィードバックとは、ある結果の事実や情報を、原因に反映させ、調整することを言います。例えば、あるお店の店員が、仕事の最中にケータイをいじっていてそれが元でクレームが発生した。この場合、クレームが結果で、店員がケータイをいじっていてお客様に不快な思いをさせてしまったのが原因。反省会のようなニュアンスで使われることが多いのですが、フィードバックはとても重要なことです。

研修の内容はというと、一人の講師がスピーチしたことに對して周りのメンバーが「体が揺れていました」「後半早口になっていました」「エーが多かったです」等よってたかってフィードバックするという練習でした。フィードバックをする練習でもありますが、言いたいことをこらえてフィードバックを我慢して受け取る練習でもあります。

私達は自分の事がわかっているようで実はわかっていません。背中にシールが貼ってあっても自分では気が付きません。他人から「背中に何かついてるよ」と言われて初めてシールの存在に気が付くのです。自分の身だしなみや行動のフィードバックをも

らうのはとても怖いのですが、それをしっかり受け取ることが成長に繋がるのです。

また、フィードバックを伝えることに抵抗があるのも事実です。相手に嫌われるのではないかと？相手が傷つくのではないかと？気になってフィードバック出来ない場合が多々あります。スポンのチャックが空いている人に「チャックが空いていますよ」と伝えられるでしょうか？なかなか出来そうて出来ないですよ。

フィードバックで一番重要なことは相手の成長を強く願うことです。相手の立場に立つて考えることも大切です。この気持ちが強くなるとフィードバックしやすくなります。

その際、フィードバックにはコツがあります。1 事実をそのままにありのままに伝えること。(自分の価値判断で評価をしてはいけません。)例を上げると「話し方がどんどん早くなって来ました。」この後に「だから相手に伝わらない(ダメな)んですよ」等良い悪いの判断を入れて伝えない。2 行動の変容が可能なこと(変えられないようなことを言っても意味がありません)身体的なことなどはNGの場合が多いです。3 伝えるタイミングを考える(先程のチャックが空いている等は人がいなくなってから伝える等工夫する必要性がありますし、バタバタしてい

る時にフィードバックしても聞いてもらえません)フィードバックと言つ言葉を理解しあえているなら「今からちょっと厳しいフィードバックをしてもいいかなあ？」等と相手に事前に身構えさせるのも有効です。身構えさせることで感情的になったり、ショックを和らげたりする効果があります。4 選択権は相手にあるということ(相手を意識的変えようと思つて伝えるとかえつて伝わらないものですし、フィードバックされたものを元にどのように行動するかは本人が選択していくべきことでしょう)

フィードバックを受ける側もこのフィードバックは自分へのギフトなのだという気持ちで受け止める成長に繋がります。妻からの声、子どもからの声、同僚からの声、お客様から声等々、日常はフィードバックに溢れています。これに落ち込んだり、怒ったりするのはなく、そのフィードバックをどのように今後に役立てるのかを考えるマインドを持つことで、結果が大きく変わってくるのです。

受験の結果も、就活で面接官から落とされてしまふ事も、営業先から断られることも、彼女からフラれることも、すべてがフィードバックです。そのフィードバックを次にどのように活かすのか？それを沢山活かした人が、人生の勝者になるのだと信じています。愛のあるフィードバックを意識して相手に伝えることを実践するとともに、物事をすべてフィードバックとして受け取り、そのフィードバックを将来に活かしていきたいと思います。

やる気相談室

霊言

「容易ではない」という魔法の言葉

先日、商工会南本町支部

の勉強会がありました。講

師は周船寺にあるスーパ

ハローデイの加治社長でし

た。加治社長はカンフリア

宮殿にも出演されるほどの

有名な社長さんで、大手が

ひしめくスーパ業界でコ

ニークな戦略で不動の地位

を確立し一九期連続増収増益など素晴らしい結果を出している経営者なのです。

加治社長の話は、時間を感じさせない、笑いあり涙ありのとても感動的な話でした。経営者として学ぶ点が多々あり、お話を聴けたことをとてもありがたく感じました。講演の後の懇親会でも我々のどんな質問にも臆することなく出し惜しみすることなく本当に丁寧に答えていただき、経営スキルだけではなく人格者だなお人柄にひかれてしまいました。経営者の器が桁違いだなあと思っ

同時に人に与え続ける人とはこのような方の事を言うのだと改めて感動した次第です。

学ぶべき点は数多くあったのですが、これだけは絶対に実践してみたいと思ったことは

マイナスの言葉は使わないという事でした。

言葉は言葉なので「暗病反(あんびょうたん)言葉」は使わないようにしているこのことで

した。後にネットで調べたら「暗病反言葉」は現状維持言葉とも言われていて、忙しい・

疲れた・どうしよう・いやだ・困難だ・やっ

てられない・難しい・できない・やりたくない・

つらい・苦しい・つまらない・ダメだ・

不幸だ・もつ年だ・まずい・どうせ・どうで

もいい等を指すそうです。

反対に「明元素(めいげんそ)言葉」現状打破言葉・ありがと・充実している・お元

気さま・簡単だ・できる・やってみよう・頑

張ります・努力します・挑戦します・楽しい・

うれしい・おもしろい・すばらしい・美しい・

まだ若い・おいしい・すてきだ・きれいだ等

があるそうです。

言葉と言いつつ人なので安易にマイナス

の言葉を使わないようにすることで会社が大きくなって来たとのことでした。そこで

紹介されたのが会社などで良く出てくる「無理」と言つ言葉、その目標は無理です」「それは出来ません」これらの言葉は生徒や先生からも良く聞く言葉なのです。

加治社長は私達に暗病反言葉を使わずに答えてくださいと言つて、これを目に入れてくださいと大きな物を差し出しました。これにはみんな「無理です」としか答えられませんでした。しかし、社長は私に同じ質問をしてくださいと言つたこのように答えられたのです。「それは容易ではありません」とこの言葉を社内で使いだしてから今まで「無理だ」「出来ない」と言っていたのが「容易ではない」「簡単ではない」に変わっていきくとで、いろいろな可能性が出てきたのだそうです。マイナスの言葉は使わないように意識はしていたもののやっぱり使っていた「無理」と言つ言葉もこれを使えば良いのだと意識して「容易ではない」を使いたいと思いました。みなさんも使ってみてくださいね。

感動は心の扉をひらく

しらくも君の運命を変えたものは？

椋 鳩十



書籍紹介

感動は心の扉をひらく—しらくも君の運命を変えたものは？

私達の年代なら教科書に度々登場していた椋鳩十さんの本です。若い人はご存じない方も多いと思いますが、主に動物を題材にした本を多数出版なさっていて「大造じいさんとガン」は読んだ方も多い事と思います。この本は動物が題材ではなく人間の才能に関して書かれたもので、以前「エチカの鏡」というテレビ番組で紹介された本です。動物には種類ごとに素晴らしい特徴(こうもりは微細な音波を感知したり、犬は嗅覚が鋭かったり等)があるが、種類毎に差はあっても個体ごとにあまり差はないのです。しかし、これに反して人間には絵がとても上手い人や歌がとても上手い人など、個人毎に様々な才能があるのです。しかも、同じ歌が上手い人の中にも、森進一のようなしゃがれ声で上手い人やどこから声が出ているのか疑いたくなるような高音のソプラノ歌手など、実に様々な才能があるのだと書かれています。その才能に蓋をしているのが我々親なのだと書かれています。読んでいてドキッとするようなことが書いてあるのです。それが「レッテルを貼る事」です。ついつい言ってしまうがちな「なんで出来ないの」「前も同じ失敗をしたでしょう」と出来ない理由を証明し、「だからダメなのよ」とレッテルを貼って才能に蓋をしているのは私達親なのです。91 ページという薄さで字も大きくとても読みやすいのに心にグサグサ突き刺さる本です。