

こんにちは。

(一財)生涯学習開発財団認定プロフェッショナル・コーチの長井です。

10月もはや終盤。あと1週間もすれば2ヶ月綴のカレンダーも最後の一枚になってしまいます。ちょっと早いですが、そろそろ今年の仕舞支度が気になってくる方もおられることでしょう。

さて、タイトルのフィードバックですが、この言葉を聞いてみなさんはどんなことを思い浮かべられますか？

たとえば、誰かから何かを受け取る時。感謝の言葉やその出来具合についてコメントすることもひとつのフィードバックです。

また、相手の今の状況について、自分の目に映ることをそのまま相手に伝えること。こうした「鏡の効用」も重要なフィードバックです。

あるいは、人事考課の結果を本人に伝えることもフィードバックと言われていますね。

みなさんの職場ではフィードバックはどんなふうに行われているのでしょうか。

まず、冒頭の「感謝を表現する」ことはちゃんとできていますか？

これも「ありがとう」と言えばそれでいい、ということではなく、その場でタイミングよく伝えることが必要です。さらにはただ単に「ありがとう」ではなく「すぐやってくれてありがとう」とか「よく調べてくれてありがとう」とか、何を自分が評価・感謝しているのか、ということ伝えられると効果が倍増します。

これはフィードバックの第1stepと言えるでしょう。万一もしこの第1stepも不十分ということなら、それは相手への興味や関心の欠如が疑われます。あるいは、自分が成果物を受け取ることにしか関心がない、と言ってもいいかもしれません。これでは、相手といい関係を構築していくことがおぼつかなくなりそうです。

相手の対応について適切なフィードバックをしていくことは、「自分の仕事に関心を持ってきているんだ」ということを相手に感じてもらううえで必須であり、それが、「次も頑張ろう」というモチベーションにもつながります。また、感謝だけではなく、いい点・要改善点などを伝えていければ、今後のアウトプット向上にもつながるでしょう。

そんな余裕ないよ、とか、相手のアウトプットが期待はずれでいいフィードバックができない、といったご意見もあるかもしれません。

余裕について言えば、その一言をかけることがどのぐらい余裕を圧迫するのでしょうか。時間にすればほんのわずかです。「余裕」が必要とすればそれは時間ではなく、相手のことに関心を持つ、自分のことだけに心を奪われてしまわない、という自分の内面の余裕です。忙しいときには自分のことで精一杯になりがちですが、本当に自分がいい仕事をするためには、そのためには周囲の人とどういう関係であるべきなのだろう、という視点を取り戻せれば、自ずと答えは出てくるのではないのでしょうか。

また、フィードバックは必ずしも褒めることではありません。アウトプットに不満がある場合は、この出来栄を相手自身がどう感じているのかや、そもそものこの仕事の狙いや位置づけについて相手の認識を聞いてみる必要があるでしょう。要改善点と自分が感じることも相手に伝えていく必要があると思いますが、それは、こうして相手の頭や心の中をまず聞いてみてからでも遅くはないでしょう。

特に、相手から受け取るものが、そもそも自分が相手に頼んだり発動したものであるなら、ますますフィードバックは必須です。それがなければ、相手は拍子抜けをしたり、さらには感情を害することになってもおかしくありません。さらには相手の行動変容が生じているのであれば、それに対するフィードバックがないというのはその変化を見逃しているのと同義であり、変化を認めてもらえなかった相手の行動はまた元に戻ってしまう可能性が高いでしょう。

冒頭に記載した「鏡の効用」としてのフィードバックはコーチングでよく言われるものです。これは評価判断を抜きにして、見えたもの・聞こえたものをそのまま相手に反映させるということが基本です。実は自

分の姿は自分ではわかっていないことが多く、ブラインドスポットに気づかせてあげることは相手にとって極めて有効です。ただし、そのフィードバックを聞いて相手が何を選択するかは相手の問題ということもしっかりわきまえておきましょう。

今回も読者の方からのお便り・リクエストを記事にしてみました。ここいち便りは教科書ではありません。みなさんがいろんなことを考えたり取り組んだり話し合ったりするヒントになればと思っております。リクエスト・異論・ご意見などなど大歓迎ですので、お気軽にお寄せいただければ誠に幸甚です。