

## 人間関係で悩まない！苦手な人が気にならなくなる技術(第4回)

### 安心感が人を動かす(下)

2018.09.11

第3回では、安心感を与えるポイントとして、「存在を見留める(認める)」ことの重要性を説明しました。そして、その具体的な手段として、声掛けの有効性を紹介しました。今回は、「ありがとうファースト」や「感じさせる」ことの大切さについて解説します。

#### 結果よりも経過を承認

私が事業部長になった後、マネジャーとして配属された際、直属の部下となった女性社員がいました。彼女と会ったとき、正直、「本当にこの子はおとなし過ぎて営業に向いてないなあ」と思いました。でも、彼女に興味を持って「この人をどうやって輝かせたらいいかな？」と見ていたら、気が付いたんです。

毎朝早めに出社して、必ず同じ時間に机周りの整理整頓をしている。身だしなみもきちんとしていて、自己管理ができています。遅刻もせず、時間や期日は必ず守ります。それまで、どれだけ営業成績が良くても、勤務態度が悪かったり、欠勤が多かったり、約束を守らなかつたりする人はすぐに成績が上がらなくなり、辞めていきました。その瞬間は良くても、基本ができていない人は続かないのです。

だから、どれだけ私の上司たちが「営業成績が上がらない彼女には、もうこの仕事は無理なのではないか」と言っても、「いえ、彼女は絶対に大丈夫です」と伝えていました。

営業の数字は結果。その結果が悪くて、一番気にしているのは彼女自身です。だから、そこをただ責めても何も変わりません。結果には至らないけれど、その経過に目を向け、その人なりの変化や成長を伝えることが大切なのです。

彼女は数字にこそ結び付きませんが、そのための努力は怠っていませんでした。私は結果よりも成果を出そうと努力しているというプロセスに気が付き、「常に真面目に取り組む姿勢を見ているよ」と伝えていたのです。私が声を掛け続けたことで、自信を付けた彼女は、積極的に人に声を掛けられるようになり、やがて立派なマネジャーになりました。

興味を持ち、関わっていかねば、相手のことは見えてきません。誰もが必ず、キラリと光る「何か」を持っています。それを見つけ、引き出せる人がいいリーダーにもなれると思います。

#### 「ありがとうファースト」で影響を伝えよう

「ありがとう」という言葉は当たり前のように、実はきちんと口に出して伝えることができていない人が多いように感じます。でも、自分が言われてうれしいように「ありがとう」は究極の存在承認。ありがとう、と言ってもらうことで、自分は役に立っている、必要とされていると感じることができます。

チームのメンバーにも、何かをしてもらったら必ず「ありがとう」と伝えましょう。私はこれを「ありがとうファースト」と呼んでいます。例えば「ありがとう」が貯金のようにたまっている人間関係の中で、指示やダメ出しをするのと、貯金がまったくない中でそうするのでは、相手の受け取り方が変わってきます。まずは「この前、〇〇をやってくれてありがとう。作業がはかどったよ」と、感謝の気持ちを伝えてください。

また、「ありがとう」を伝えるときは、相手の行動に対してではなく、その行動による影響を伝えることで、より感謝の気持ちが伝わりやすくなります。例えば、ただ「資料を作ってくれてありがとう」と言うのではなく、「あなたが作ってくれた分かりやすい資料のおかげで、プレゼンがうまくいったよ」と伝えることで、役に立っていると実感しやすくなるのです。「うれしかった」「助かった」なども影響を伝える言葉です。

人は感じることでしか動かない… 続きを読む