

未知なる能力を開花させる フィードバック7つのヒント

Cプロデュース クオリティアシユアランス マネージャー 井崎 美和子
クオリティアシユアランス サブマネージャー 増田 綾子
米国NLP認定NLPプラクティショナー

オペレータの能力を高める機会となるのがフィードバック／コーチングです。その効果を高めるための7つのヒントを紹介しましょう。

ヒント1 話しやすい雰囲気作り ～ラボールの構築テクニック～

オペレータにモニタリングの内容(結果)を「聴いて」「受け入れてもらう」には、まずは何よりもその雰囲気作りがキーポイントになります。そこで、ぜひ実践していただきたいのが、この「ラボールの構築テクニック」です。ラポールとは、コミュニケーションにおいて、相手が心を開いている状態のことを指します。NLP(Nuero-Linguistic Programming)ではよく用いられる手法です。

コミュニケーションでは、人は意識して心を開くのではなく、親しみを感じた時に無意識(自然)に心を開くものと言われています。ラポールを活用することで、フィードバックという限られた場面で、短時間に「良い雰囲気を作る」＝「オペレータが話しやすい雰囲気作り」ができると言えます。

●バックトラック(オウム返し)

人は、自分の気持ち(考え)と異なることを言われると心を閉ざしてしまいがちです。それを回避するためには、相手の「事実」や「感情」を表す言葉をオウム返し(バック

ラック)することが効果的です。ただし、過度にオウム返しを行うとワザとらしくなるので「適度」な調整が必要です。

例) オペレータ
「デビューして2カ月経ちますが、なかなか慣れなくて…不安なんです。」

○「慣れなくて不安なんですわね」

×「始めは誰でも不安だから、しばらくすれば慣れますよ。大丈夫！」

×「もう2カ月も経っているのに、何言っているの！」

●ベッシングとミラーリング

コミュニケーションにおいて、人は自分と似ている人や共通点の多い人に親しみや安心を感じます。さまざまな要素を相手にあわせる「ベッシング」が効果的です。

合わせられる要素

話し方(声のトーン、大きさ、テンポ)

感情(真剣、楽しそう、笑顔など)

使用する言葉

また、姿勢や身体の動きをさり気なくあわせる「ミラーリング」で、安心感を与えることも一つの策です。ただし、相手がモノマネをされていると感じてしまえば気分を害するので、注意が必要です。

あわせるポイントは、例えば、①背筋は、ピンと伸ばしている？ 前に傾けている？ 後ろに傾けてい

る？ ②椅子の座り方は、浅く座っている？ 深く座っている？ ③視線のあわせ方は？ ④うなずき方(タイミングや深さ)は？ ——などがあります。



ヒント2 感想・意見を「聴く」 ～相手の話を「聴く」に徹する～

オペレータが振り返りや客観的な視点で自己評価をする際は、発言を妨げず、適宜相槌を打ち、頷きながら聴くと、相手は安心して話ができます。また「聴く」ことに集中すると、自分の経験や価値観からさまざまな思いやアイデアが浮かびますが、ここはそうした気持ちをわざと捨てて、相手の話に集中することで、オペレータが自ら考えて「気づく」きっかけとなる可能性が高まります。

ヒント3 強みを伝える ～褒めることで自信をつける～

フィードバックでは、まず強みを伝えてオペレータと「できている点」を共有するところから始めます。強みを具体的にはっきり伝えること

で、オペレータの安心感や意欲、自信につながり、結果、信頼関係が強化され、この後の話が進みやすくなります。

強みを伝える際は、①具体的に、②笑顔で、③少し大きめの声ではっきりと(自信を持って)、④恥ずかしがらずに、⑤おだてたりお世辞にならないように——の5つのポイントを踏まえてください。

ヒント4 質問で「気づき」を促す ～オープン質問とクローズ質問～

●オープン質問

オペレータの考えや気持ちを引き出すには、オープン質問が適しています。この際、言葉の選び方とイントネーション、表情に注意して、上辺だけの質問にならないようにしましょう。

普段の声の印象と比較すると、
どうですか？

× どうやったら
こういう話し方になるのですか？

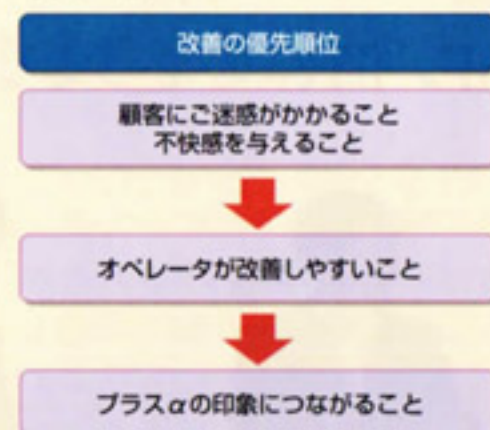
× どう思った？

●クローズ質問

オペレータの考え(意思)や事実を確認するには、クローズ質問が適しています。いくつかの選択肢から「答え」を選ぶため、迷いや曖昧さを取り除く効果があります。ただし、クローズ質問が続くと強制や押し付けにつながるがあるので注意が必要です。

改善点が複数ある場合には、すべてを伝えるのではなく、3つ以内に絞ることが効果的です。一度に

多くのことを伝えてしまうと、モチベーションの低下につながる恐れがあります。



ヒント5 一緒に解決策を考える ～良きパートナーになる～

一方的に改善点を指摘したのでは、オペレータは「怒られた」「注意ばかりされる」とマイナスに受け止めてしまい、中にはフィードバックがきっかけで委縮してしまう場合もあります。フィードバックでは、オペレータが自分で「気づく」「発見する」ために、「どうすれば良かったのか？」「さらに良くなるにはどうしたら良いのか？」を二人三脚で一緒に考え、解決策を見つけていきます。

ヒント6 「相互理解」を深める ～フィードバック内容の共有化～

フィードバックの内容をオペレータに要約してもらい、理解度を確認します。フィードバックシートなどを用いて、オペレータに要約した内容を記入してもらうのも良いでしょう。

ヒント7 明確な「目標設定」 ～改善目標・ゴールを定める～

フィードバックの内容が充実して

いても、目標設定が曖昧では効果につながりません。下記のポイントに気をつけて、明確に目標を設定する必要があります。

POINT 1	具体的で
POINT 2	計測できる
POINT 3	達成できる
POINT 4	現実的で
POINT 5	期間限定

ここまでフィードバックの流れに沿ってヒントを紹介してきましたが、常に念頭に置いてほしいのは「フィードバックを受けることは、フィードバックを行うことよりも難しい」ということです。テクニックや技術だけに捉われず、まずは「本気でサポートしたいと思っている」ことがオペレータに伝わるよう、フィードバックする側が誠意や思いを持ち、「手助けする」気持ちを伝えます。こうした雰囲気作りが、効果的なフィードバックには欠かせない「必需品」となるのです。

また、フィードバックの場だけでなく、日頃からオペレータの様子に目を配り、小さな変化を見逃さず、変化に気づけるような心がけも重要なことです。もし、ここまでの内容に何らかの興味や共感を抱いたなら、ぜひすぐにでも「心をこめたあいさつ」「アイコンタクト」から始めてみてください。きっと、そのはじめての「効果的なフィードバック」を実現させるための潤滑油になると思います。