



# 侮辱することなく フィードバックを提供 する方法

eBook



# 侮辱することなくフィードバックを提供する方法

デール・カーネギー・トレーニングが最近行った従業員エンゲージメントについての調査では、従業員の仕事に対する意欲や職場での感情は、直属の上司と、その行動や態度によって大きく左右されることが示されました。従業員のエンゲージメント・レベルの低下を防ぐには、マネージャーは彼らを侮辱することなく、ポジティブな形でのフィードバックと、建設的な批評を与える方法を習得する必要があります。効果的なマネージャーになるためのコツは、主にやる気を起こさせるフィードバックを与えることです。

フィードバックの最終的な目的は、組織の目的に沿ったサポートや改善の見通しを与えるのみならず、従業員自身がサポートされ、かつ動機づけられてると実感し、より仕事にたずさわるようにすることです。

時には是正措置も必要になることもあります。ミスや対立が生じたとき、マネージャーとして対応が難しい場合がよくあります。



“

従業員がミスをしたときの対応で大切なことは、彼らの尊厳を傷つけることなく、問題解決と改善方法を導き出す助けをすることです。

– Dale Carnegie

# 侮辱的ではない、やる気にさせる 建設的なフィードバック方法

## 1 仕事におけるゴールを明確に

今日では、職場において従業員は以前よりも仕事の取り組みにおいて多くの権限を与えられています。しかし、意思決定プロセスや、その他の変化がミスにつながることもあります。マネージャーは、あらかじめ準備し、期待する成果を理解してもらい、何か変化があった場合は指導し、ミスにつながる前にすばやく対応する必要があります。建設的なフィードバックを与えることで、従業員がミスした場合に彼らを侮辱することなく、適切に対処し、より良い意思決定を行い、良い成果が得られるように彼らのやる気を促すことができます。

## 2 準備をする

事実を調査し、得られる情報をすべて収集します。面談前に、その人とすべての事実について把握していることを確認します。相手の視点や動機をより深く理解できるように、事実の背景を見るようにします。従業員に対し、同情的な態度を見せ、あらゆる角度から状況を完全に理解しているということを示します。

## 3 共感と感謝から始める

理解から始めることで、時間の経過とともに蓄積された意志と相互信頼関係を示すことができます。この従業員に対して心から感謝していることをエビデンス（証拠）を見せて示し、安心させます。また、この従業員の実績を例としてを挙げます。その後、「でも」ではなく「その上で」などの接続詞を使って建設的なフィードバックへと移ります。

誠実に  
相手の視点から  
ものを見る。

– Dale Carnegie

## 4 ミスから学ぶ

問題が発生したらすぐに対処します。人ではなく問題自体にフォーカスします。相手に求める態度と行動を自ら示すようにします。こちらが冷静に話せば、相手も同じように冷静に話すことでしょう。アクションを起こした人が悪いのではなく、アクション自体が誤っていたことを伝えます。何が起こったのか説明する機会を相手に与え、注意深く聞き、本人が責任を受け入れるかどうか見きわめます。

## 5 パフォーマンスを修正する

問題解決の目的は、問題が再び起こらないように防ぐことにあります。従業員に、問題の分析と意思決定プロセスに関わらせるのも効果的です。当人が責任を認めたら、効果的な質問をし、聞き入り、改善できるよう指導することで激励し、状況を正す方法を示すことができます。

## 6 建設的なフィードバックをする

相手にフォーカスします。人は誤った行動や判断をしたときに自信を失うものです。マネージャーは、従業員が問題を別の角度から見るができるようにし、組織にとって彼らが価値がある存在であることを伝える必要があります。自信を失わせないため、モチベーション、エンゲージメント、エンパワメントを維持します。チームと組織にとって、その人が重要であることを強調します。プロフェッショナルかつ温かみのある関係を維持することを心がけましょう。

## 7 従業員を確保する

これで、マネージャーがこの従業員の成功と成長について高いコミットメントを持っていることが従業員に伝わるはずですが、マネージャーがこの従業員をそのまま確保することができれば、彼らのコミットメントを勝ち取ることができ、チーム全体の士気も上がります。これによって、信頼が深まり、コミュニケーションと労働倫理も高まります。

激励する。  
欠点は難なく克服できる。

- Dale Carnegie