

こんなところに！

# 育成

のプロフェッショナル

今月は  
スポーツ  
トレーナー編



人を育てることは、一朝一夕でできるものではありません。さまざまなプロフェッショナルによる「マニュアルを超えた育成テクニック」を通じて、運輸業界における人材育成でも役立つヒントを、接客コンサルタントの菊地麻衣子さんに解説してもらいます。

## スポーツトレーナーとは・・・「目標を達成させる」プロフェッショナル

何か長期的に改善しなければいけない課題を抱えた時、気持ちは焦っているのに、焦るほどに手をつけられなくなってしまうことはありませんか。また、始めたのは良いが、達成感を得られず続かないという方もいるのではないのでしょうか。

スポーツトレーナーは「運動をやらなければいけない」というマイナスな感情から、前向きな感情に変え、目標を達成させる育成のプロフェッショナルです。どのような働きかけをすることで、「やらされている」感情ではなく、自ら「やろう」と思える人が育つのか、そのポイントを見ていきましょう。

### 視点矯正で「べき」を「したい」に考え方を変える

有名マンツーマントレーニングジムのトレーナーは、最初のヒアリングをととても大切にしているそうです。「痩せたい」「体力をつけたい」と「表面上の動機」を聞くのではなく、その奥に隠されている『本当の動機』を引き出すようにヒアリングをしています。

例えば「なぜ痩せたいと思ったのか」と聞くと、「本当は過去の恋人を見返したい」という想いが見えてきます。その想いに共感した上で、動機以外にも痩せることで得られるメリットをヒアリングしながら挙げていくことにより、「痩せるべき」というマイナスな課題が「痩せたい」というプラスの目標に変わります。仕事においても「売上を達成しなければ」と思っている時よりも、達成できた時に得られる成長や成果を明確にし、「達成したい」と心から思えた時に動き出せるのではないのでしょうか。

ここが  
ポイント

- 本人の「表面上の動機」ではなく、『本当の動機』をヒアリングし、共感する
- 与えられた「課題」を本人が達成したい「目標」に変える

### 「小さな達成感」の連続で目標達成できる体質へ

ジムでトレーニングをしていても、一人だとその方法が合っているのかわからず自信を持ってないことや、なかなか体形の変化が現れない時などには、心が折れてしまうこともあるでしょう。

トレーナーは、その人に合った負荷と回数をその都度設定しています。その設定は「頑張れば達成できそうな小さな目標」とし、ラクすぎず難しすぎないことがポイントです。苦しい時には励ましながらも厳しく支え、達成できた時にはその都度しっかりと褒めることで、1回60分程度のトレーニングの中に何度も達成感を得られるように工夫しています。仕事でも短期で目に見える「頑張れば達成できる小さな目標」を設定し、それに対して反応し続けることで、一人でも目標達成できる体質へ変わっていくでしょう。

ここが  
ポイント

- それぞれに合わせた負荷と数値で「頑張れば達成できる小さな目標」を設定する
- 小さな目標に対し日々反応し続けることで、努力を継続できる体質へ変化させる



## 皆さんも、今日から育成のプロフェッショナル

最初から一人で課題に向かい、走り続けられる人ばかりではありません。運行管理者は若手ドライバーを育成する場合、自主的に達成しなくなる最終目標を本人と設定し、日々の小さな達成に反応し続けることで本人の成長へとつながっていきます。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティングを行っている。著書に「イヤ！」と言ってもこじれない、嫌われない！「ちょうだい」「言い回し」と「振る舞い」【絶対に身につけたい 本物の接客】(共に明日香出版社)。

