

フィードバックの本質は「構造 × 配慮 × 習慣」

フィードバックには3つの力が必要です：

1. 構造（Structure）：SBIやFEEDなど「伝え方の型」
2. 配慮（Empathy）：相手への理解と関係性づくり
3. 習慣（Consistency）：継続して伝えるからこそ信頼になる

→この3つがそろって、伝える → 変わるに進化する

フィードバックが届かない理由

1. 曖昧すぎる言い方（例：「最近よくないね」）
2. タイミングが遅い（事後でなく現場で）
3. 関係性が築けていない（信頼ベースの対話が必要）

SBIモデルとは

S : Situation (状況)

B : Behavior (行動)

I : Impact (影響)

- 数値・事実ベースで「何が」「どうなったか」を伝える
- 抽象論や人格指摘を避け、冷静かつ具体的に話す

ミニケース① | SBI演習

状況：2年目社員が会議資料を急ぎで仕上げた結果、数値の誤記が3件。

目的：曖昧な叱責ではなく、改善につながるフィードバックを考える

FEEDモデルとは

F : Fact (事実)

E : Emotion (感情)

E : Expectation (期待)

D : Do (次の行動)

- 過去を責めず、未来に向けた対話の形をつくる
- 感情を交えることで共感と納得を引き出す

ミニケース② | FEED演習

状況：若手社員が資料修正を何度も繰り返している。努力は見えるが、非効率。

目的：努力を承認しつつ、より効果的な働き方を促すフィードバックを考える。

中間面談でのフィードバック

目的：進捗の承認と軌道修正

良い例（SBI+提案）：

- 今期の提案件数は目標を超えていて素晴らしいが、先月の成約率が前月比で30%落ちているのが気になる（S）。
- 提案後のクロージングがうまくいっていないのかもしれない（B）
- 結果、成約率に大きな影響が出たと考えられるけど、どうかな？（I）
- 来週の月曜から(S)、ターゲットユーザーへの提案内容を事前レビューして（B）、成約率の改善に取り組んでみようか（I）

困った反応への対応: あなたはどうしますか？

- **反論型** : 「自分だけが悪いわけじゃないと思います」
- **無関心型** : 「別に…」
- **沈黙型** : 「……」

総合演習 | ロールプレイ3ケース

1. 新規顧客向けの提案資料で重要な数値ミスが発覚。会議中にその場で指摘され、営業部内の信頼が揺らいだ場面。
2. 入社半年の新人が初めてプレゼンを任され、緊張しながらも本番をやり切った後に、次の成長につなげる声かけを行う場面。
3. 納期が守れなかった案件に対し、部下が「他部署のせい」と言い訳。責任の所在をすり替えようとする部下に冷静に向き合う場面。

まとめと行動宣言

- 本日で学んだ「構造 × 配慮 × 習慣」を、明日からの実践に
- 明日、自分の現場で「誰に」「どの場面で」伝えるかを1つ決めよう
- 実行することで「伝える」から「変える」マネジメントへ