



ゴールデンウィークはいかが過ごされましたか？

私は、このゴールデンウィークは、「休む」と決めていました。休んでどうしてもやろうと思っていたことがありまして・・・

その1つに、「お片付け」がありました。最近流行の「断捨離」というヤツですよ。いや～、捨てましたよ、片付けましたよ、モーレツに！久々に共有部分に新しい収納家具を調達したりしてご満悦です。今の家に、もう15年住んでいますから、やっぱり溜まってましたねえ・・・

以前、整理術の資格セミナーに参加した際、整理のプロがおっしゃっていました。

「まず、全部目の前に出してください。そして、捨ててください。そして最後に収納家具を買ってくださいね」と。

人はその順番を間違ってしまうらしいのですね。

その話を聞いて、コーチングに似ているなあ～と思った記憶があります。

私の元には、「頭の中がぐちゃぐちゃです。整理したいです。いったい何から手をつけたらいいかわかりません」なんて方が結構コーチングをお願いします、とやってくる。

コーチングは、1つの「頭の整理」「心の整理」の方法論でもあるんですね。

コーチは「聴く」ということを通して、徹底的にクライアントさんの頭の中身を引き出していき、いったん全部中身を出して、そうして出てきたものに対し、ではこちらはどうしましょ？これはどうしたいのかしらん？ほんとに必要なことなのかしら？的な(笑)、適切な質問を投げかけ、棚卸をしていただく。そうして彼らなりの整理区分を見つけての手伝いをしてあげる。様々な出来事を、自分なりに腑に落ちる「解釈」を選択していただき、それぞれの整理箱に入れていくことをする。そういう作業は、実は「頭の整理」の領域を越えて、「心の整理」の領域に入ってきています。

コーチングというのは非常に面白くて、実はすすすと、心の整理までさせちゃう、そんなものだったりもします。しかし、頭の整理はついたけれども、心の整理がつかないときには、「じゃあとりあえずこうしてみたらあ？」と行動を促すことをやる。時間が足りないなら、思い切ってなにかをやらぬ＝捨てる、という行動をしていただくこともある。そうして行動を変えることで最終的に心の整理をつけさせたりもする。コーチングの最後の局面は、どっちにしても行動変容を促すためにアクションプランを決めることなんですよ。

私も今回の「断捨離」経験を通して、頭と心の整理をだいぶしたのかな～と思っています。捨てるから心が決まって整理できるのか、心が決まるから捨てられるのか、これはニワトリが先かタマゴが先か、みたいなお話ですが、どっちもアリっちょーことですね～と思っています。なんともいい加減なお話。・・・ちなみにゴールデンウィーク、私は、やりたいことに集中するために、完全に「あること」をやりませんでした。それが何かと言ってしまうと、ブーイングも出そうなので(笑)、内緒にしておきますが、丸1週間、「ソレ」をやらなかったのは起業して以来丸5年、はじめてのことで、それなりに勇気のいる決断でもありました。しかし「何をやらぬか」こそが、何かをやり遂げるためには必要なだとつくづく思うわけです、余談。

一分で行動が変わる！？ 今月の“ワンポイントコーチング”

NGですよ・・・あなたは友人や部下の話をいつも笑顔で聞いていませんか？

私がまだOLで、カウンセラーの資格取得のための学校に通いはじめたばかりの頃、クラスでカウンセラー役とクライアント役にわかれてのロールプレイがありました。私がカウンセラー役です。ただのロールプレイとはいえ、クライアント役だった生徒の方は、なんらかの深刻なお話をしてくださっていたと思います。ロールプレイが終わり、クライアント役の方がカウンセリングがどうだったか、フィードバックをしてくださいました。そのフィードバックのショックだったことと言ったら・・・。

「どうしてこの人、人の話をヘラヘラ笑いながら聞くんだろうって思いました」

当時の私はOLで、社長のお客様とやり取りをするケースも多かったので、基本的に「感じよくふるまう」ために、どんなときにも社会的な笑顔で忘れませんでした。それに私は自分の顔立ちが一見冷たく見えるということも自覚していたつもりでしたから、余計な笑顔が癖になっていたのです。

「常に笑顔」・・・それはよい癖のようで、実は聴き手であるカウンセラーとしては最低だったのです。

傾聴のテクニックとして、「モデリング」ということがあります。信頼関係を築くためのテクニックとして、相手の動作やしぐさをまねる、というもので、「相手の顔の表情と自分の顔の表情を合わせる」ということも含まれます。ですから、話し手が深刻な顔で話をしていたら聴き手も深刻な顔で聞いてあげるといのが定石になります。あの頃の私は、そんな簡単なことすら、できていなかったのですね・・・。

皆さんも、自分で意識しないまま、なんとなく笑顔で、ただ感じよく、どんな話も聞いてあげてしまっている。そんな自分がいるかもしれません。

一度、注意してみると、面白いかもしれませんよ。

しかし実は、自分の失敗や悲しい話を、笑って話すクライアントさんがいます。その理由は専門用語のオンパレードになるのでここでは申し上げませんが、あなたの周りにもそういう友人や部下はいませんか？

そんなとき、絶対に一緒に笑って聞いてはいけません。顔で笑っていても、話し手の心は泣いているかもしれません。

真の聴き手は、「相手の心の表情に合わせる」と言われています。だからこそ、私たちは人の話をいつも笑って聞いたりしてはいけません。

相手の「心の表情」に合わせた表情で聞いてあげる。今日から、ちょっとそれを意識してみませんか。

「人のふり見て、我がふりを最適化！」 今月のコーチング・ショット

「齋藤さん、部下の遅刻が続いたので、私、さすがにちょっとキレちゃいました・・・」

はじめてコーチングを受けるというマネージャーのSさんが最初の面談で言う。

「2～3回あったんで、毎回、“なんで遅刻するの？”と聞くと、“すみません、飲み過ぎてしまって、翌朝辛いんですね”って。“次回気をつけるよ”で終わっちゃうんですけど、またかよって。なんでお前はいつもそうなんだよって、さすがにキレました」と苦笑いのSさん。上司として、頭の痛い状況です。

「なんで遅刻したの？」、ひいては、「なんであなたはそういう人なの？」

ついやってしまうこんな言い方。

でも・・・「なんで？」「どうして？」って自分が尋ねられた時、責められてる感じがしません？

人は、「責められている」と感じると、ささっと「防御態勢」に入ります。

なるべく自分の非を怒られないように、自分を守るために、「電車が遅れまして・・・」「コンタクトの調子が悪くて・・・」と言い訳探しに必死になってしまいます。

遅刻してきた部下に一言言う。

なぜそうするかというと、理由を聞きたいというのはもちろんかもしれませんが、最終的には次回から遅刻しないようにしてほしいから、ですよ。言い訳を聞きたいわけでも、ただ叱ってモチベーションを下げたいからでもなく、行動を修正してもらいたいからコミュニケーションを取りたいのに、本当の目的は達成できないでいる。そんなケースは意外と多いのではないのでしょうか。

望ましくない行動を修正してほしいとき、まず有効な質問の仕方は、「人と原因を分ける」というものです。

一見どんな愚かしい行動も、その裏にはそれなりの、本人なりの理由があるもの。「盗人にも三分の理」とはよく言ったものです。

しかし言い訳には終わらせたくない。

では、人と原因を分ける・・・とは。

「どうして？」「なんで？」を使わず、「何が」を主語にしてみます。

「なんで遅刻したの？」ではなく、「何が遅刻させちゃってる？」「何が遅刻の原因かな？」

こんな言い方をするようにします。

つまり、「あなた＝遅刻する人」ではなく、「あなたの中の、その遅刻させる要素(またはほかの良くない要素)があるよね、それは何なのだろう？」というスタンスに変えて相手とかかわるのです。

『あなたはあなたであるのだけれど、その一部の要素が、望ましくない要素だ』と認識する。その人自身と、その人の中にある望ましくない行動を起こさせる要素を分けるのです。

そうして、次に、「どうやったらその原因をやっつけられる？」「どうすれば修正できるかな？」と尋ねるのです。

このように尋ねられると、相手は「責められた」という気持ちを抱くことなく、自分の望ましくない行動を起こさせる要素と向き合います。そして素直に「どうしたら修正できるか」考えるようになります。

ですから、どうぞ皆さんも、相手の望ましくない行動を正したいときの理由の尋ね方は、「人と原因を分ける」ことを第一に注意してみてくださいね。

今回は、今回の事例をもとに、より具体的な行動修正のための「フィードバックの仕方」について書いてみようかなと思っていますので楽しみにしててください。なんて言いながら、すぐ気が変わったりするのでご容赦を・・・ああ、イカンイカン。

※守秘義務契約に基づき、一部情報を改変してお届けしています。

60分間 5000円の “お試しコーチング実施中”

時間管理の問題、組織の問題でお悩みの方は、お気軽に齋藤日登美の“お試しコーチング”をご利用ください。ちょっとしたポイントに気付き、改善するだけで、今まで延々悩み続けていた問題がウソのように解決することも良くあることです。お申し込みは下記お電話番号にご連絡をいただくか、ホームページよりお申し込みください。

お申込み＆お問い合わせは、080-1353-0791 (齋藤) まで

発行元: Quality Time Corporation
〒156-0054 東京都世田谷区桜丘1-2-20-311

“時間”と“組織”のプロフェッショナル。齋藤日登美のホームページ

<http://www.qt-corp.jp/>