

# 斎藤日登美のコーチング魂

発行元: Quality Time Corporation 2011年10月号



「自分は正しい。相手は間違っているなんて思っていません。  
でも、どうやったらこの人に気付いてもらえるのかと、悩みます」

そんなクライアントからのメールで、やりとりを終わったばかりだった(詳細は裏面)。

自分は正しい。相手は間違っている。だから自分は相手を正してよい。

そうして目の前の相手を変えたいと願い、変わらないといら立ってしまう。そんな状態にいた彼女に1本長いメールをした。今朝になって彼女から、「ズドンと腑に落ちた感じがします」というメールがきて、安堵したときだった。Yomiuri on lineでこんなニュースが載っていて、胸が熱くなった。

人は変わる。かかわる人の態度によって。変化を強要されずとも、変わる。

「商品は持っていけ」・・・優しい店員に強盗自首

富山県警富山中央署は3日、富山市問屋町、自称無職森竹一光容疑者(53)を強盗の疑いで緊急逮捕した。

発表によると、森竹容疑者は同日未明、同市綾田町のコンビニエンスストアで、男性アルバイト店員(61)に包丁を突きつけ、「俺は金が無い。金を出せ」と脅し、清涼飲料水やパンなどの商品計7点(販売価格合計1174円)を奪った疑い。店員にけがはなかった。森竹容疑者が同日正午頃、同署の広田交番に自首してきたため発覚した。

同署によると、店員から「悪いことはやめろ、商品は持っていけ」と諭され、店員がレジ袋に入れて渡した商品を持って逃走したという。

森竹容疑者は「職もなく、悪いことを重ねるかもしれないと思いついた。店員が優しく、申し訳ないと思った」と話しているという。店から被害届は出ていなかったという。 <出典:<http://www.yomiuri.co.jp/national/news/20111004-OYT1T00024.htm>>

店員の対応には賛否両論があるだろう。彼は店から被害届も出していないかったという。どう処理をしたのかはわからない。身銭を切ったのか、店長に事実を打ち明けて納得してもらったのか。いずれにしても、強盗は変わったのだ。店員の関わり方によって。一歩間違えば、この強盗は、改心するどころか、殺人犯になっていたかもしれない。強盗が商品を持って逃げた後、警察に届け出なかったその店員の凜とした姿を思い、涙腺がゆるんだ。店員は祈っていたに違いない。強盗が二度と過ちを犯さないことを。

私たちは目の前の人に変化を強要することはできない。我々の期待するような変化はすぐには起こらないかもしれない。この強盗が最初、商品を持って逃げだしたように。しかし、目の前の人がどんな状態であれ、誠実に関わることはできる。

## 一分で行動が変わる！？ 今月の“ワンポイントコーチング”

誰も1度くらいクレームを受けたことはあるだろう。クレーム対応には2つのポイントがあるのを御存知だろうか？

先日、大手企業様で「クレーム対応・交渉術」のセミナーをやらせていただいた。その中でも基礎の基礎としてお伝えしたこと。

クレームを言うてくる方は、かならず「実利的欲求」と「心理的欲求」の2つを持っている。そのクレーム自体が正当か、不具合が真実であるかどうかは別にして、目の前の人、なんらかの不具合で不便を感じ、いやな思いをした・・・それはまぎれもない事実である。

まずはその心情、すなわち「自分はこんなに嫌な思いをしたのだ。どうしてくれる？」という心理的欲求にまず寄り添おう。

その心理的欲求に寄り添わず、実利的欲求を満たそうとする(具体的にすぐ問題解決しようとしてしまう)のは尚早すぎる。

これは、上司と部下、友人関係、全ての人間関係に当てはまる。

例えば先日もこんなことがあった。私の友人AがBさんのアポイントをすっぽかした。

Aさんは日程を翌日と勘違いしてただけなのだが、忙しいスケジュールを調整していたBさんはカンカン。Bさんから電話があつて事件は発覚し、Aさんはもちろん謝ったが、すぐに「リスケしましょう」と言った。するとBさんは「バカにしているのか」とさらに怒り心頭だったという。・・・そりゃそうだなあ・・・

Bさんは、忙しい中スケジュールをやりくりしてアポイントを入れていた上に、すっぽかされて数十分の時間を浪費したのだ。

それに自分がそこまでしたアポイントをすっぽかすなんてAさんはこのアポイントを軽視していたに違いないと思い、腹が立ったのだ。

まずは相手の心理的欲求を受け止め、寄り添おう。しっかりと受け止めたあと、実際の問題解決をしよう！

# 「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

『幹部向けに企業研修を行なった後、幹部全員に個別コーチングをおこなっていく』というプログラムを持っている。まず幹部全員に共通言語を植え付けてモチベーションを向上させた後、そのまま個別に課題にフォーカスしてフォローしながら個人の成長を加速させることができる、私の中では最高のプログラムだと思っている。

ある会社さんでは、直接会えないときには簡単な振り返りレポートをもらうようにしているのだが、今回1人とても気になったクライアントさん(とてもやる気の高い女性幹部だが、どうも部下に自分の思いが通じないらしい)がいたので、メールでフォローしてみた。

前のページで紹介した、「やりとり」の話である。

部下に変わってほしいと願う彼女。  
その訴えに対し、私は、  
「・・・中略・・・一度、自分は正しい、相手は間違っているという目線や態度を手放すことも必要なかもしれません。・・・後略」と、

ある本を読んでみることを推薦する内容のメールを送った。

彼女から返信が来た。  
「・・・中略・・・自分が正しくて相手が間違っているという善悪で考えているつもりは全くないし、人を変えたいとかなおしたいとか、そんなつもりはなく、されたことは辛いし、本人も故意ではなく無意識でやっていることだと承知しているので、なんとか気付いてくれたらな、と言葉をかけますが、こちらの意図するものが伝わりません。良い方法はないかなと悩んでいます。・・・後略」

私は以下のように返信した。  
「・・・中略・・・自分は正しい、相手は間違っているという概念に、多くの人は、“だから相手を正してよい”というおまげがつきます。人は誰だって自分の価値観があるし、絶対じゃないとわかっていても自分の価値観は至極まともだと思っているもの。人は傲慢ですね。相手に気付いてほしくなったとき、相手に「あなたはそのままでもいい」という選択肢を持たせてあげることができたら素敵だと思います。それが“赦す”ということなのかなとも思ったり。  
コーチという仕事をしていてつくづく思うのは、“人には学びを得る最適なタイミングがあり、そのタイミングはそれぞれ異なる”ということです。どんなに素晴らしいアドバイスも関わりも、その時にはどうしても気付けないというときがあります。  
私も当時は気付かなくて、今頃になって思い当り、感謝したり申し訳なく思う人もいます。でも私もそうですが、私には私の学びのタイミングが、目の前の人にはその人なりのタイミングがある。だから私たちのすべきことは、「タイミングがあるからね」と目の前の人を放置するのではなく、出来る限り自分の投げるボール、関わり方を変えてみて、やってみる。結果その人は今気付かないかもしれないが、それでいい。目の前の人に自分の願うような即効的な変化など起こせなくていいのです。  
相手に変化を期待したり強要したりせず、サポートを、愛を、送るのです(あら、なんだか宗教っぽいわ)。その人にはその人のままでいる権利があるし、その人固有の人生のステージによって学ぶタイミングが異なるのですから・・・後略」

今朝になって彼女から返信があった。  
「・・・中略・・・ズドンと腑に落ちた感じがいたします。前々からアドバイスを頂いている“学ぶ時期”について短期間で結果が出ない見極めを冷静にとらえられなくなっていたと気付きました。  
自分の感情が苦しかったり、耐えきれない状態までになってしまうと今すぐ状況から逃げ出したいくなります。だから焦った気持ちのまま解決しようとはします。  
解決できないものもある事を承知しながら(冷静に対応できる自分を目標に)、自分自身が人に上手なボールが投げられるようにいろんな技を学んでいきたいです。私自身も短期間に変えられないことを自覚しつつ・・・後略」

※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。

お申し込み＆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/>