

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～
その39 語られていないなかに真実がある



猪俣 恭子
中央大学文学部卒
卒業後足利銀行に7年間勤務。窓口業務を経て、人事部研修グループで内研修の企画・運営および講師を担当。退職後は家業の印刷会社に従事。2004年からはコーチングを用いた社内の人材育成を手掛け、「良質なコミュニケーションが実現されている現場こそがビジネスの成功をうむ」と実感し、2006年 Coaching Press 株式会社を設立、代表取締役として現在に至る。国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ 財生涯学習開発財団認定マスターコーチ コーチ21CTPクラスコーチ 米国CCE,Inc.認定 GCDF-Japanキャリアカウンセラー

今日は失敗談から学んだことをお伝えします。キャリア支援でのことです。Aさんは20代後半の男性。ひょろっとして青白い顔、表情もかたく視線もきよろきよろと定まらず、おどおどしているように見えました。「今までアルバイト経験しかないんですけど、そろそろ正社員にならないとまずいと思って。」と声をしぼるような話し方から、今、緊張していることと、これからの就職活動に不安を感じていることが伝わってきます。「そうですね。不安に感じますよね。」私の声を聞いて、Aさんはほっとしたようにうなずきました。「何が不安ですか?」「自分を雇ってくれるところがあるのかなって。正社員の経験ないし。これといって資格もないし…。」「なるほど。今までのアルバイト経験から得た知識やスキルもありますから、それが会社にどのように活用できるかを伝えられるようにしていきましょう!今日のこの時間でどんなことがわかると、これからの就職活動を少しでも自信を持って進められそうですか?」「そうですね。仕事の探し方が具体的にわかるといいかな、と思います。」

それから私は求人媒体の種類や特徴、企業や仕事内容を知るためのイベントなどをそれはもう「立て板に水」のように熱く語りました。一方の彼はどうかというと、両目がちらっ、ちらっと左右にこまかく動き、なかなか私と目が合いません。軽く何回かうなずくものの、気が入らない様子。不安になりました。ちゃんと聞いてよ、と不愉快にも感じました。「ここまで一方的に話をしましたけれど、質問や確認したいところはありますか?」「ええ、まあ……。」と口ごもりながら、興味なさそうにチラシをちらっと眺めます。

「Aさん、本当に正社員で働きたいと思っていますか?」「思っていますよ。」「でもね、私にはそう感じられないです。この時間、視線がきよろきよろと動いていて、興味がないんじゃないかって思いました。正直、話しづらかった。もしかして、他の人の話を聞いているときもそういうことがあるんじゃないですか?」

二人の間に沈黙が流れました。その瞬間、Aさんの口元が「きっ」としまるのが見えました。「相談になりませんか!」そう言い放つ声には怒りの力がこめられていて、それまでのAさんとは別人のようでした。しまった…。やっちゃった。フィードバックを受けとめる段階ではなかったか。Aさ

んの上半身から、怒りのオーラがゆらゆら、ゆらゆらとこちらに流れてきます。「まったく相談にならない!それに人格まで否定されてっ!!! ここにくる相談じゃなかったかもしれませんけどね。精神科に行ったほうがよかったのかも知れない。」彼は射るように荒々しく私をにらめつけます。「そうですね。人格を否定されたのとらえたんですね。」彼の視線を真正面から受け止めつつ、沈黙は1分ほど流れたでしょうか。私はあなたから逃げない、あなたはこの場を仕切り直すことができる、そんな思いを届けるように目を合わせ続けました。

仕切り直したのは彼でした。「ふう～」と大きなため息をつきつつ、「すみません。僕、こうなっちゃうときがあるんです。」と照れ笑いしながら、もぞもぞと話します。「いいえ。こちらこそ。私、とても反省しました。Aさんの気持ちを初めにもっと受け入れればよかったのにつて。ごめんなさい。」その後のAさんの表情は明るく穏やかで、相談時間終了時には、「今日は失礼な態度をとってすみませんでした。話を聞いていただいてありがとうございます。」と当初の印象とはうってかわって礼儀正しく帰られました。

相手が話している内容だけが真実とは限らない、むしろ語られていないなかに真実がある。今、耳に届く事柄だけで相手と関わっていると、一生懸命になればなるほど、どんどんズレていく。それを身をもって感じました。

例えば、何をすればいいかわかっていながら行動できない人には、「どうすればいいか、あなたにアドバイスはできるよ。でも、それは本当にあなたが扱いたいことではないように思う。何があなたの行動にブレーキをかけているのだろう?」と問いかければ、相手は考えるでしょう。自分のブレーキの正体は何だろう? と。何が自分をそんなに不安にさせているのか、と。他にこういうこともあります。「大丈夫、大丈夫!」と言いつつも、笑顔がこぼれているのであれば、本当は大丈夫でなんかないのかもれません。傷ついているのかもしれない。語られていないことにこそ相手の真実がある、これがキャッチできると「人のマネジメント」はぐっと楽になります。まずは、相手の様子から感じたことをそのまま伝えてあげてください。違っていても大丈夫。もしも違っていたら、そこからまたスタートすればいいのですから。



コーチングプレス株式会社

〒336-0021 埼玉県さいたま市南区別所6-17-17-310 電話 048-863-8914 FAX 020-4665-3162
<http://www.coaching-press.com/> (「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!)