

# コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その57 「わかりません」に  
騙されることなかれ



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行内研修の企画・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、コーチエィCTPクラスコーチ、米国CCE,Inc.認定 GCDF-Japan キャリアカウンセラー

尊敬するコーチの一人に川本恵さんという方がいらっしゃいます。彼女が講師を務める勉強会に参加した時に、とても印象に残る言葉を聞きました。

クライアントがたとえ「わからないんです。」と言ったとしても、

たとえ、眉間にぎゅっと皺を寄せて考えこんでいたとしても、騙されてはいけません。

クライアントは私たちが思っている以上に考える力があるのですから。

そうそう、その通り！ 同感。いたく納得しました。その翌日は日本コーチ協会の埼玉チャプターのセミナーに参加しました。終了間際のグループディスカッションのテーマは、お決まりの「今日一日を振り返っての感想」でしたが、同じグループメンバーの一人がこう話されました。「で、自分の『価値』がわかったとして、その先、何に活用できるのか、結局わからないんですよ…。」

えっ、わからない？ 一瞬、川本コーチの言葉がすごいスピードでよぎりました。けれども、「わからない。」のフレーズが耳に入るや否や、私の「教えたがり」スイッチがパチン！と入った音も同時に聞こえ…。気がつく、その方に正面きってとうとう「価値をどんな場面でのどのように活用できるのか」をしたり顔で話をしている自分がいたのです。

肝心のその方はいかに？ といえ、表情全く変わらずうつむき加減。わかったのか、わからないのか、なんともつかめな表情のまま。ただ明確にわかったのは「私の説明などまったく届いていない」ということ。とはいえ、自分から何かここで言わないとこの場がおさまらない、と思ったのでしょう。「参考になりました。ありがとうございます。もう少し考えてみます。」と言うものの、参考になっていないことはあまりにも明白。

しまったー！ あんなに納得したつもりだったのに。癖がでてしまった。「教えてほしい。」とリクエストされて、実際にこちらのアイデアをお伝えすると、それはもう既にやっ

たとか、他の人からも聞いて既に知っている、なんていう体験は皆さんもお持ちではないでしょうか。

では、このシーン、どうすればよかったですでしょうか？ たとえばこんな質問が効果的だったかもしれません。

「どこまではわかっているんですか？」

「どうして、それをはっきりさせたいんですか？」

「何が得られたら、わかりますか？」

「そのために、今、私はどんなサポートができるでしょうか？」

ところで、目の前で相手が「わかりません。」と言うと、私は一瞬にしてこんな反応がおこります。まず息をのみます。同時にちょっと後ろにのけぞった感じになり、それから相手が納得する「答え」を言ってあげなくっちゃという思いにかられ、「じゃあ、わからせてあげましょう。」と一方的に話す、というものです。

しかし、よくよく振り返り状況を観察してみると、相手が「わかりません。」と言っている時は、実はすごく意味のある時間なのではないでしょうか。何故なら、何かしらその人なりのオリジナルな答えを、その人自身が導きだそうとしているのですから。脳の中の混沌とした状態から答えを探そうとしているから、本人自身も苦しそうな様子になり、それ故に私たちは助けたい衝動にかられてしまうのかもしれない。

だからこそ、そんなシーンが訪れたら次回からリラックスして待ってみませんか？ 相手がちょっともがいている時間を一緒に味わいながら側にいてあげましょう。もしも待っても答えがでなかったら、少し時間をおいてまた訊いてみればいいことです。「その後、何か発見あった？」と。そうしてフォローしてくれる人が傍らにいて、人は考え続けるようになるものです。

相手の「わかりません。」の言葉に騙されることなかれ。実は「わかっていること」もあるのですから。上司としてのあなたの正念場でもあり、相手が考える人になるチャンスの場面でもあります。きっと相手は「わからないことについて話している」間に、自分なりの答えに気づいていくでしょうから。



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6-17-310 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!!)