

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その75 当事者意識を取りもどす質問



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（現 株式会社 story 1）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
コーチエイ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

「落ちないりんご」をご存じでしょうか？ 1個1000円ながら大ヒットを生み出した商品である。

事の経緯は今をさかのぼること23年前。台風が青森県を襲い9割のりんごが落ちてしまったことがある。ほとんどの生産農家が悲嘆にくれる。そのような中、「何かできることはないか」と考え続けた農家があった。思いついたアイデアが、冒頭の「落ちないりんご」である。風速50メートルあまりの暴風に耐えたりんごを「落ちないりんご」と命名し、全国の神社で受験生に縁起物として販売、結果は瞬間に完売。見事、生産農家の起死回生をはかった。

同じ状況にあっても、人の捉え方は様々である。

「今ある状況は、周囲のせいであり、自分には責任はない。環境を変えることはできない」と捉える人がいる。一方、「自分自身の意識や行動次第で、環境を変えることはできる」と捉える人もいる。

捉え方が異なれば、その後の行動も変わる。嘆いたまま終わるのか、それとも状況打開のためにアクションを起こすのか。前者の立場を「被害者意識」にあるといい、後者の立場を「当事者意識」にあるという。「落ちないりんご」で窮地を見事乗り越えた農家は、「当事者意識」を高く持っていたと言えよう。

働くということは、問題解決に向けて事実と向き合うことの連続である。計画どおりに進むこともあれば、青森県のりんご農園を襲った台風のように、不測の事態に陥ることもある。

そのときに、あなたは、あなたの上司は、あなたの部下は、あなたのチームは、どのような行動をとるだろうか。

当然、当事者意識をもって事にあたりたいと思うだろう。しかし、私たちは、いとも簡単に被害者意識になっている。次のようなセリフが聞こえてきたら要注

意だ。

「こんな状況になったのは、会社の体制が悪いからだ」

「もともと無理だった」

「私はちゃんとやっているのに、あの人がやらないから。あの人のせい」

「指示や説明があいまいだから、間違った」

「被害者意識」に長く浸かっていると、ストレスレベルが高くなる。自分にはこの事態を変えるだけの力はないと認識しているわけだから、無力感にかられるようになる。自信もなくなる。結果、余計に愚痴や言い訳が多くなる。

そこから抜け出そう。当事者意識を取り戻そう。

それには、質問が有効だ。いい答えは、いい質問があれば自ずと引き出される。

「今、この状況で学んでいることは何だろうか？」

「今、できることは何だろうか？」

「今の状況をつくりだしている要因が自分にもあるとしたら、何だろうか？」

「もしも私が思い込みをしているとしたら、それは何だろうか？」

「あの人は、何を考え、どんな気持ちでいるのだろうか？」

きっと客観性を取り戻す。客観性あれば、的確な判断や決断ができるようになる。行動のスピードも早くなる。「被害者意識」にあるよりは、ずっと問題解決に近づける。

私たちは、「被害者意識」と「当事者意識」の間を行き来している。だからこそ、いつでも自分自身で「当事者意識」を取り戻せるようになろう。そのほうが人生の満足度も高くなるから。



株式会社 story 1

〒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.storyione.com/ (「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!)