

料金後納郵便

ゆうメール



春になり社会では、入学、入社、転勤、など環境の変化が始まり、植物も新しく芽吹き始めます。いよいよ新しい年号の年も始まります。そしていつの時代になっても、悩みのほとんどは人間関係の悩みではないでしょうか？

★思い込みが相手に辛い思いをさせた！

私は主人とヘアサロンを経営していますが、以前いたスタッフの中で、表情がこわいと、よく言われている子がいました。表情がこわいから話しぶりが、表情がないので言葉がきつくと聞こえる、などと言われていました。

確かに、実際最初に会った時は、愛想のない、近寄りたくない感じ“なんだか偉そうだし、ちょっと感じ悪いなあ〜”と思いましたが、打ち解けていくと笑顔が出るようになって“笑顔がとてもチャーミングで、素敵なのにもったいないなあ〜”と思うようになりました。

彼女のそんな様子は、仕事にも職場内でも少し影響が出ているように思えました。サロン内でも「接客業なんだから笑顔でお客様に対応してほしい」と、言われていました。私は、良かれと思って「笑顔が素敵なのにもったいないよ〜。もっと笑顔で話すようにしたら〜？」など、色々と私なりにアドバイスをしていました。

最初は、笑顔の話をしたら「そうですねー」と言っていたのですが、彼女が一向に変わる様子もなく、「何か良い方法はないだろうか？」と、私はずっと考えていました。そのうち彼女も笑顔、笑顔と言われることが、だんだんストレスになっているようでした。

★思い込みを一旦外し、相手を受け止めてみる！

それから笑顔については、話しぶりが空気を感じていましたので、いつの間にか、私自身もその話をしなくなっていました。

なぜ話ができなくなったのだろうと考えてみると、私自身が、想いを持って寄り添えていなかったことに、ある日ふと気がつきました。私は表面的な表情がこわいというところだけに意識がいきってしまい、彼女に無理やり笑顔を作らせようとしていたのではないかと…。

そう思うと、彼女に笑顔がないのは、何か理由があるのでは？と考えるようになり、私は、その日から彼女に寄り添うことを決めました。

私は彼女に「ちょっと聞いていい？もしかして人がこわいんじゃない？」と問いかけました。すると「こわいというより緊張してしまうんです。昔から、人と話す時に緊張してしまって顔がこわばってしまって、笑顔になれないんです。」という返事が返ってきました。

さらに、いつも笑顔のことを言われるのが、嫌だったことを打ち明けてくれました。

私は、自分の勝手な思い込みの中で、“彼女は笑顔で人と接したくない人なんだ”と、思い込んでいたのかもしれない。（自立型支援方法：2）

彼女にずっと辛い思いをさせていました。

そのまま、彼女に“笑顔でいてほしい”と言い続けていたら、お互いの関係に溝ができていたかもしれません。普段一緒にいるときの彼女を見て、きちんと相手を受け止めることで、彼女の笑顔になれない理由がやっとわかりました。

さらに“人はいつも最善を選択している、という前提で人とかかわり続ける（自立型支援方法：1）”という思いで、彼女を見ると、緊張しながらも彼女なりの精一杯の中で頑張っているのだと思えて、愛おしくてギュッと抱きしめたくくなりました。

★ 自分の成功体験、情報を押し付けにならないように提案する

そして私は、「あのね、ちょっと提案したいんだけど〜いいかな？」と声をかけました。

〒654-0067

神戸市須磨区離宮西町 1-2-20-104

NPO 法人マザーズサポーター協会

「あのね、一つの方法なんだけど、まずはいきなり顔を見ちゃうと緊張しちゃうので、一度下を向いて笑顔を作ってから顔を上げてみるの、どうかな～」と伝えてみました。(自立型支援方法:7)

彼女からは「それなら、できそう…。やってみます」との返事が返ってきました。

伝えてから、彼女と会うたびに素敵な笑顔が増えていると感じます。彼女からは「毎回は、できない時もあるけど実践しています。自分でも工夫をして、手にマジックでわからないように笑顔(^.^)を描いて見るようにしています」とうれい報告もしてくれるようになりました。

そして、最近彼女の印象が変わったとの声をよく聞くようになりました。最初の少しの笑顔のおかげで、お客様の印象もよくなり、普段の真剣な顔も、怖いのではなく、さら

に“プロとしての姿勢が感じられる”と、安心感を持ってもらえるようになったようです。それを聞いて私もとても嬉しく思いました。ほんの少し笑顔になることで、相手を感じ取る印象も変えることができるんですね。

何か改善して欲しいと思う時には、自分の思い込みで相手のことを決めつけしないで、変わることの必要性を伝え、改善方法を寄り添って一緒に考えることができれば、お互いにとって気持ちの良い結果が生まれるのではないのでしょうか？

まずは、自分がどんなスタンスで関わるかを見直すことで、より良い人間関係を構築していくことができるのだと、改めて思うことができました。

文責 下地敦子

『自立』を促すための 《自立型支援方法》

1. 私は「人はいつも最善を選択している」という前提で人と関り続ける。
2. 私は自分の思い込みを一旦はずし、そのままの相手をしっかり受け止める。
3. 私は相手が尊重されていると思う聴き方をする。
4. 私は相手の中の答えを、効果的な質問で引き出す。
5. 私は評価的な表現でない言葉で相手を承認、認知する。
6. 私はコミュニケーションの意図について、いつも意識を向ける。
7. 私は自分の成功体験、情報を押し付けにならないように提案する。
8. 私は「他人の能力、可能性は決められない」ことを知っている。
9. 私は過去と他人は変えられない、人はみな違う（人は見たいようにみられ聞きたいように聞く）ことを知っている。
10. 私は人間関係を破壊する7つの習慣を使わないように意識する。
①批判する ②責める ③がみがみ言う ④文句、苦情を言う⑤罰する
⑥脅す ⑦コントロールするために褒美でつる
11. 私は信頼関係を構築するために、いつも安心感のある安全な場を作り出す。
12. 私は相手を常に勇気付け、責任を取る権利を奪わない。
13. 私は失敗したと感じることも、常に学びの種に変える。
14. 私は、いつもどのような時も、自分が世の中に必要な存在であることを知っています。

「NPO法人マザーズサポーター協会 ニュースレター 第34号」をお読みいただきありがとうございました。過去に情報提供のご希望があったみなさまに、送付させていただいています。

今後も更に内容を充実させ、育てる側に役に立つ「自立型支援方法」の情報やイベントのご案内などを発信していきます。～信頼関係を作り、自立と当事者意識、考える力を育てる自立型支援方法～

<http://m-supporter.com>

NPO 法人マザーズサポーター協会 FAX:078-731-0615

このニュースレターは当協会のホームページからもご覧になれます

～メディアで多数掲載された話題の講座～

諦める力と、毅然とした語りかけで部下や子どもに変化が起きる！ 大好評の実践型！

成長を育み、信頼関係を築く
叱り方検定

2019年 5/11 土 9:30～11:30
JR神戸駅周辺
受講料：5400円
(税込料金)

『叱り方検定』お申込み受付中。お申込みはお早めに

