

料金後納郵便

ゆうメール

朝夕はだいぶ涼しくなりましたが、まだまだ日中は暑いですね。今年も残暑は続くのでしょうか・・・。

さて、私のサラリーマン（地方銀行員）時代、まだ若い頃の話ですが、自立型支援方法を学んでいたら、きっと対応が変わっていたのではないかと思える出来事がたくさんありました。今回はその中から、上司の真意が掴み切れず、嫌われているなど思いながら仕事をしていた頃の話をしたと思います。

### ■ 真意を掴み切れない上司との日々

私がまだ30歳半ばの頃ですが、東京事務所で勤務する機会がありました。東京事務所とは、銀行の監督官庁である大蔵省（当時）や都市銀行へ通い、情報を収集して経営に報告するなどの仕事を主な任務としていました。

所属員は、所長と課長である私と他4名という構成になっていました。所長は、あまり人の目を見て話をする人ではなく、打ち合わせをする時も私とは目を合わせてくれなかったもので、私は嫌われているのかなと思っていました。また、体も大きく威圧感もありましたので、少し苦手意識を持っており、私からは進んで話しかけることはありませんでした。

ある日、所長から国の新しい施策に関する情報を集めるよう指示がありました。私は「まずは、親しい都市銀行のD銀行から情報を集めることがベストだと思います。」と言ったのですが、所長はその言葉を無視するかのように横を向いたまま、ボソッと「D銀行なんて意味ないね」とつぶやき部屋を出ていきました。

でも、何処へ行けという指示がなかったので、私は戸惑いました。このようなことが何度も起こっていたので、所長とコミュニケーションを取る機会が益々減っていきました。こんな状態が1年以上も続き、私は所長に対して不信感を募らせ、会社へ行くのが嫌になり、仕事へ向かう気力もなくなってしまいました。

結果的に、私から「転勤させて欲しい」と所長に直訴し、たまたま人が不足していた関連事業部（大阪）へ転勤させてもらうこととなりました。東京事務所は、私が昔から希望していた部署ただだけに、力が出し切れなかったことが残念でなりませんでした。

### ■ どんな関わり方をすれば良いのか？

このような場合、お互いにどのような関わり方をしていたら、もっと理解し合えたのでしょうか。少し考えてみたいと思います。

#### （1）上司の立場だったらどうすれば良いか？

上司の立場からアクションを起こすことに抵抗がある人もいるかも知れませんが、やはり上司から進んでもっと声を掛けるべきではないでしょうか。例え、仕事が出来ない、相性が合わないと思える部下であっても、任された部署を上手く運営していくためには、まずは良好な信頼関係を築くことが必要ではないかと考えます。

そのためには、「信頼関係を構築するために安心感のある場をつくり」（自立型支援方法：11）、「人はいつも最善を選択しているという前提で関わり」（自立型支援方法：1）、「他人の能力、可能性は決められないということを知っている」（自立型支援方法：8）、「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」（自立型支援方法：7）・・・。

これらを心掛けて関わり続ければ、部下との間で信頼関係の構築が図れ、自ら考えて動く部下が育つのではないのでしょうか。

#### （2）部下の立場だったらどうすれば良いか？

まずは、部下自身の感情をコントロールすることが大切だと思います。上司が取った行動に敏感に反応してしまい、上司に悪い感情をもってしまわないよう、「事実」と「感情」を切り分けて、「事実」に対する「捉え方」を変化させることが重要だと思います。

この事例の場合、所長の取った態度（事実）に対して、何で自分に面と向かって指示してくれないのか、自分は嫌われ、無視をされているのではないかと捉えてしまい、所長がどんどん近寄り難い存在になってしまったのですね。

（裏面へ）

〒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



この場合、「事実」に関する「捉え方」を変えること、言い換えれば、パラダイム（自分が無意識に思い込んでいる背景、枠組み）をシフトさせる力を身に付けることができているならば、例えば「きっと所長は私に課長としての成長を期待しての態度だったのだ」と捉えることで、所長の違う一面が見えたかも知れません。また、もっと所長とコミュニケーションをしっかりと取ることができ、お互いに理解し合えたかも知れません。

この辺りのことは、当協会が開発した新しいプログラム「レジリエンス社員育成セミナー」で詳しく学ぶことができます。レジリエンス（困難な状況にもしなやかに適応して生き延びることができる）社員を育成することは、会社にとって「人財」を活かすもっとも効果的な方法ではないでしょうか。

また、親として子供のこういった「レジリエンス」力を伸ばすことができれば、いじめへの対応など、学校における様々な人間関係の問題も乗り越えていける力が育つのではないかと考えます。

■ 自立型支援方法（自立を促す14の習慣）

1. 「人はいつも最善を選択している」という前提で人と関わり続ける。
2. 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. 相手が尊重されていると思う聴き方をする。
4. 相手の中の答えを、効果的な質問で引き出す。

5. 評価的な表現でない言葉で相手を承認、認知する。
6. 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. 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. 「他人の能力、可能性は決められない」ことを知っている。
9. 過去と他人は変えられない、人はみな違う（人は見たいように見るし、聞きたいように聞く）ことを知っている。
10. 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批評する、②責める、③がみがみ言う、④文句・苦情を言う、⑤罰する、⑥脅かす、⑦コントロールするために褒美でつる
11. 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つくり出す。
12. 相手を常に勇気付け、責任を取る権利を奪わない。
13. 失敗したと感ずることも、常に学びの種に変える。
14. いつもどのような時も、自分が世のなかに必要な存在だと知っている。

（文責：八木 敏文）

「NPO法人マザーズサポーター協会 ニュースレター 第32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させていただきます。ご意見、ご感想などもいただければ、今後に反映させていきたいと思っております。

また、PTA講演会などへの講師派遣も承りますので、お気軽にご相談ください。

✂ ----- キリトリ線 -----

ご感想

HPなどに掲載（イニシャルやペンネーム）させていただく場合があります。好きなお名前をお聞かせ下さい。

お名前

ありがとうございました！！

～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>

FAX: 078-731-0615

mothers@m-supporter.com

NPO 法人マザーズサポーター協会

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～

認める力と、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

バフハラ  
にならずに  
毅然と叱る

# 叱り方検定

9:30～11:30  
神戸市婦人会館  
受講料：5400円  
(検定料含む)

10/20 土

