

叱り方検定対策テキスト

効果的な「叱り方」で主体的に取り組む人を育てよう

2015/01/07

NPO 法人マザーズサポーター協会

はじめに

「叱る」というと、みなさんはどんな場面を思い浮かべますか？

母親が子どもを叱っている姿でしょうか？

それとも、部下を叱っている上司の姿でしょうか？

十人十色、それぞれに「叱る」イメージをお持ちだと思います。

今回は、「叱る」とは、失敗を学びの種に変え、主体的に取り組む人を育てるチャンスととらえて、テキストを読み進めてください。

このテキストは会話形式の3編と効果的な「叱り方」のポイントで構成されています。

これらを照らし合わせて、「叱り方」について考えながらお読みください。

また、ご自身のケースについても考えてみてください。

効果的な「叱り方」について詳しくは検定セミナーで、皆様とともに体験型で進行し、詳細も解説します。

どうぞ、「知った・分かった」から「やってみる」「できる」へお進みください。

目次

はじめに	1
大岩課長の場合	3
加納主任の場合	6
伊刈係長の場合	9
効果的な「叱り方」を知るためのポイント.....	15
【自立型支援方法】（自立を促す 14 の習慣）	16

大岩課長の場合

大岩課長「山田君、ちょっといいかな？」

大岩課長に山田がそう呼ばれ、席の前に立たされたまま、かれこれ1時間が経過していた。

大岩課長「今月も予算が達成できそうにないけど、どうするつもり？」

「うちはさあ、学校じゃないんだから、仕事してくれないと困るんだよね。」

「そういうのを言い訳って言うんじゃないの？」

「大人なんだから、自分で考えて仕事してよ！」

淡々とした大岩課長の言葉は続く。

春田の席からは、山田がどう答えているのは聞えなかったが、後姿を見ても意気消沈しているのが明らかにわかった。

大岩課長の口癖は「どうするつもり？」と「大人なんだから」だ。

春田は3年後輩の山田のことが心配だった。

確かに山田の営業成績は、ここのところ思わしくない。それは事実だ。

「でも、みんなが見ている前であんなふうに言われたら、逆効果なんじゃないか・・・」

と春田はそっと溜め息をつくのだった。

大岩課長「じゃあさ、今月後半はどんなふうにして、予算を達成するつもりなのか、

今日中にレポート書いて提出してよ！僕はこれから会議だから・・・」

ようやく大岩課長から解放された山田の顔は、全くの無表情だった。

大岩課長が赴任してきて以来、朝のミーティングの時間は倍になった。

成績が芳しくない課員を名指しして、

「どうするつもり？」「大人なんだから・・・」を繰り返す。

春田は常に営業成績がトップクラスだったので、名指しで色々尋ねられることはなかった。

しかし、予算を楽々達成しても、大きな契約を受注しても、大岩課長に褒められることはおろか、朝のミーティングでそのことが話題にのぼることさえなかった。

成績が良く、何も言われることがない春田でさえ、朝のミーティングの後はどんよりした気分になり、その気持ちを立て直すのに午前中いっぱいかかってしまうことさえあった。だから、名指しで色々と指摘される課員は、さぞ重苦しい気分だろうと思っていた。

おっちょこちょいのところはあるけれど、明るくて元気で、課のムードメーカーのはずだった後輩の山田の、笑顔をしばらく見ていないな・・・と春田は思った。

しかし、面と向かって大岩課長に「モノ申す」勇気は、春田にも他の成績優秀な課員にもなかった。火の粉が自分に降りかかるのは、誰だって避けたい。それが本音だった。

「それにしても、会社というのは不思議なところだ。」

と春田は思う。どう考えても、課員のやる気を奪っているようにしか見えない大岩が、課長になっている。結局、上役のご機嫌取りが出世していくのか、と考えると、やりきれない気持ちになる。それでも自分には家族もいる。会社を辞めるわけにはいかない。それに、自分を頼りにしてくれているお客様もいる。・・・そんなふうに春田は、何とか自分を奮い立たせ、仕事に取り組む毎日が続いていた。

営業から一旦帰社した春田は、山田が青白い顔でパソコンに向かっているのを見て、

春田「昼飯まだか？おごってやるから一緒に行こう！」と声をかけた。

山田「ほんとですか？」

久しぶりに山田の笑顔を見た春田は、ホッとした。

しかし・・・

2人で連れ立って部屋を出ようとしたところに、大岩課長が外出から戻ってきた。

大岩課長「山田君、まさか昼飯食いに行くんじゃないよね？」

数字あげてなくて、昼飯食ってる時間はないよなあ・・・やっぱり。

それと、レポートはもう提出してくれたのかな？」

大岩課長は山田とも春田とも目を合わさず、そう言いながら自分の席に戻っていった。

顔を引きつらせた山田は、無言のままノロノロとPCの前に戻った。

春田は何も言うことができなかった。

翌日、山田は入社しなかった。連絡もない。無断欠勤だ。

春田は朝から何度も山田の携帯に電話をかけた。

「・・・電源が入っていないか、電波が届かないところに・・・」

何度かけても、そのメッセージが流れるだけだった。

加納主任の場合

加納は日本語学校に教務主任として勤めている。その学校に通う学生のほとんどが就学ビザを取得して入国しており、就学ビザの更新には成績はもちろん出席率も入国管理局に審査されるとあって、教師たちは、学生たちの日本語力の向上だけでなく、出席率にもとても気を配っていた。

教師たちには厳密に出席状況を記録することが求められ、授業時間を自由に変更することは許されなかった。また、頻繁に遅刻する学生には始業前に電話かけ、欠席の目立つ生徒には面談を行うなどしていた。

新学期が始まって間もなく、加納は新人の亀田の授業が、終了時刻よりも10分も早く終わっているのに気が付いた。他の教室はまだ授業中なのに、学生たちが廊下で騒がしくしていた。

加納は学生たちを急ぎ教室へ戻すことも考えたが、亀田が「授業は終了、帰ってよし。」と言っているなら、学生たちがおとなしく教室に戻るはずはないと考え、他の教室の邪魔にならないように静かに学校を出るようにと学生たちに声をかけた。

加納は学生たちが帰った後、教室で一人、事務作業をしている亀田に声をかけた。

加納 「今日は授業を早く終わらせたの？」

亀田 「はい。いけませんでしたか？今日の内容はすべて終わってしまったので、早く終わりました。」

加納 「そう。じゃあ、私の説明が足りなかったのね。ごめんなさいね。

この学校では、自由に授業時間の変更はしない、たとえ5分でも授業を早く終わらせないことになっているの。」

亀田 「そういえば、そうでした…。でも、授業を盛り上げようと、全員の課題が終われば帰っていいと言ってしまいました。」

加納 「そうしたい気持ちはわかるけど。」

亀田 「やっぱりだめなんですか？今日、教えるべきことは全部やったんですよ。」

加納は“これはルールだから”と一方的に話を切り上げることもできたが、亀田にルールがある意味を理解して納得したうえで従ってほしかったので、根気よく亀田の疑問に付き合うことにした。

- 加納 「すべきことをやったのなら、授業の内容には問題ないと思うわ。でも、学生たちを早く帰してはいけないのよ。学生たちは学校に通ってくることを条件にビザが発行されているの。だから規定の授業時間にどれだけ参加したか、入国管理局はビザの更新時に審査するのよ。」
- 亀田 「はあ。それは思い出しましたが…」
- 加納 「納得いきませんか？」
- 亀田 「はい。学生といっても相手は大人ですし、出席率も自己責任だと思うんです。それに、今回は“帰ってよし”というまでいた学生は早退なしと記録するつもりです。それでもいけませんか？」
- 加納 「そうね。大人の彼らを窮屈なルールで管理しなくてもという気持ちも理解できるわ。でも、別の先生の視点で考えてみたらどう？亀田先生一人ですべての授業はできないでしょ？ほかの先生方とも連携しないと。だから、誰か一人が勝手に終了時刻を早めると、どうなると思う？」
- 亀田 「別の先生の授業でも、学生たちは早く帰りたいがるかもしれませんね。」
- 加納 「そうだと、私なら、終了時刻まで落ち着いて授業がやりにくいわ。」
- 亀田 「確かにそうですね。でも、授業が早く終わったらどうしたらいいんですか？」
- 加納 「そうね。私の場合はみんなが知っているような歌の歌詞をプリントにしておいたり… (略)」
- 亀田 「なるほど、自分でも考えてみます。それに、今回のことはすみませんでした。出席率を管理しなきゃと表面的に考えていましたけど、ビザのことや他の先生方のことまでは考えていませんでした。」

夏休みが近づいてきたある日、亀田は、学生に電話をかけようとしていたが、なかなかできずにいた。加納は、最近、電話の前で躊躇している亀田が気になっていたし、亀田が事務長から出席管理をもっと厳しくするようにと言われているのも知っていた。

- 事務長 「加納先生！亀田先生に厳しくいってください。彼は出席管理も甘いし、指導も全然していないんです！すぐ夏休みになってしまいますよ！」
- 加納 「そうですね。わかりました。本人に確かめて、またご報告します。」

加納は、もう少し様子を見ようと思っていたが、確かに夏休みに入ってしまったのは学生指導する機会がなくなってしまうと思い、さっそく亀田に話をしてみることにした。

- 加納 「今朝、学生への電話に躊躇しているように見えたけど、どうしたの？」
- 亀田 「いえ、大人の学生に電話して学校に来いって言わなきゃいけないと思うと気が進まなくて。急に遅刻するようになった学生がいて気にはなるんですが・・・。」

加納 「どう気がかりなの？」
亀田 「以前はちゃんと来ていたのに急に毎日のように遅刻するようになったんです。」
加納 「それは何か事情がありそうね。事情は聞いた？」
亀田 「いえ。まだ。」

加納は「なぜすぐに聞かないの？」と亀田を責めたくなる気持ちを抑えて話を続けた。

加納 「電話が掛けにくいの？」
亀田 「はあ。サボっているわけではなさそうなので、始業前のあわただしい時間には電話しづらいんです。」
加納 「じゃあ、今はどう？」
亀田 「はあ。じゃあ、この後電話してみます。電話にでなければ、留守番電話にメッセージを残してみます。熱心に勉強していた彼のことが気になるので。」

加納は、学生の普段の様子をよく知っていて、気にかけている亀田に対応を任せようと、改めて考えていた。また加納自身も主任として何かできることはないかと考えていた。

加納 「そうね。それがいいわね。でも、それで充分かな？」
亀田 「充分だとは思いますが、他にどうしていいのか…。」
加納 「その学生は、心配事に心を奪われて、人生の優先順位を見失っているかも。私は、海外留学って人生の転機だし、大きな挑戦だと思うの。だからできる限りのサポートをしたいと思うんだけど、どう思う？」
亀田 「そうですね。そうは思いますけど…。」
加納 「例えば、学生たちは慣れない外国で生活しているの。母国には彼らを日本に送り出して、心配している家族がいるのよ。日本語を学びに来ているけど、お金のことが心配だったり、学校に馴染めないのかもしれない。彼らが安心して日本語が学べる環境ってどんなだと思う？私たち教師にできることはなんだと思う？」
亀田 「自分に何ができるんだろうと思います。でも、今の話を聞いて、彼の人生に関わっている気がしてきました。あきらめずに声をかけて、話を聞いてみます。」
加納 「そうね。まずは事情を聞いてみないと。私も気がかりだから、また状況を聞かせてね。夏休みまでに状況を把握できるようにしましょう。」

加納は亀田から「あきらめずに声をかける」と聞いてとても心強く思った。

伊刈係長の場合

T社初の女性係長に昇進した「伊刈正子」42歳。

家族はA社課長の夫「静男」(45歳)と、中学2年生の「豪」、小学6年生の「陽子」。

係長就任後、正子は女性初ということもあって、部下に「なめられてはいけない」といつも神経を張り詰め、少しのミスでも見つけようものならすぐに部下を呼びつけ、ところ構わず声を荒げてあれこれ責め立てる毎が続いていた。部下たちは自分に火の粉が降りかからないように、怒声が治まるのをただひたすら待ち続け、社内は徐々にピリピリとした雰囲気は漂い始めていた。そして陰では「鬼正」と揶揄され、正子に近づこうとする者は日に日に減っていった。

当の正子も会社でのそんな毎日に疲れきっていたが、「やっとな係長になったんだから、ここで頑張らなくちゃ!」と、いつも自分を奮い立たせていた。そんなある日、帰宅して手を洗おうと洗面所に行ってびっくり…朝、洗濯したはずのシャツや下着が泥だらけになって洗濯機に放り込まれていた。伊刈家はずっと共働きのため、子どもたちも小さいころから家事を分担していて、帰宅が一番早い陽子が洗濯物の取り込みと片づけの係だった。

正子「陽子!陽子!!陽子!!!」

陽子「な〜に」

正子「な〜にじゃないでしょ!これは一体なんなの?洗濯物が泥だらけじゃないの!」

陽子「あのね…夕方急に雨が降ってきて、慌てて取り込もうとしたら竿が鉢植えに引っ掛かって洗濯ものが下に落ちちゃったの」

正子「もしかして鉢植えも壊したの?」

陽子「うん…ごめ…」

正子「6年生にもなって一体何やっているのよ、あなたは!お母さんがあの鉢植えをどれだけ大事にしてるか知ってるでしょ!」

陽子「だって…」

正子「だってじゃないでしょ!大体あなたはいつもそうなんだから!女の子のくせに何でも乱暴に扱うからこういうことになるんでしょ!この間もお皿を割ったところじゃないの!少しはお兄ちゃんを見習ったらどうなの、ホントにもう!ウチは男と女が反対なんだから、いい加減にきなさい!」

陽子「だから洗濯物をもう一度洗おうと思って洗濯機に入れたんじゃない!鉢植えだって明日お小遣いで買いに行こうと思ってさっきお父さんに電話して花屋さんを教えて

もらったのに・・・お母さんはいつだってそうなんだから！私とお兄ちゃんを比べて、お兄ちゃんばかりひいきして・・・大体お母さん最近、怒ってばかりいるし、もうお母さんなんて大嫌い！！」

日頃あまり感情を露わにする事のない陽子の激しい言葉に驚きながらも、まだ腹の虫が治まらない正子は、泥だらけの洗濯物を洗いながらちょうど帰宅した静男にその怒りをぶつけた。そして事の顛末を静かに聞いていた静男がおもむろに口を開いた。

静男「君の腹立ちはよくわかった。でも君は陽子の気持ちを少しでも考えたかい？」

正子「陽子の気持ちって何よ、あなたはいつだって子どもに甘いんだから」

静男「そうじゃないよ。あの子は確かに少し乱暴なところがあるかもしれないけれど、落ち着いてよく考えてごらん。陽子は『しまった』と思って、次にどうするかをすぐに考えていたんだよ。洗濯物は自分で洗い直そう、鉢植えは同じものを買って返そう・・・ってね。違うかい？」

正子「でも・・・」

静男「それともう一つ、陽子と豪を比べるのはよくないね。僕も昔お袋に出来のいい兄貴とよく比べられて怒られたけど、その度に『兄貴なんて』・・・っていう気持ちが生まれて、いつも対抗心丸出しで素直にはなれなかったね」

正子「そう言われれば確かにそうね。私、最近何だかイライラしていてそんな感情を陽子にぶつけてしまったみたい・・・あ～あ、こんなんじゃ母親失格ね・・・」

静男「大丈夫だよ、あの子はちゃんとわかってくれているよ」

その後、陽子は何日かは不機嫌そうにして口もあまりきかなかつたが、小さな鉢植えを買ってきて食卓に飾ってからは、静男の言う通り、またいつもの陽気な陽子に戻っていった。

それから数日後、正子が取引先との仕事を済ませて帰社すると社内は上よ下よの大騒ぎ。話を聞いてみると、新入社員、細井靖の連絡ミスで、大口の取引先との契約日が今日に変更になったことが伝わっておらず、先方から「契約を破棄する」との連絡があったところだという。課長（金田郁夫）からは「どうするつもりだ！とにかく何とかしろ！！」と一喝され、取るものもとりあえず担当者と取引先に向かい、事情を説明して誠心誠意謝り続けて、何とか怒りの矛先を下ろしてもらって帰社。課長への報告を終えてやっとホッとして席に着いた正子のところに、青い顔をしてうなだれた細井が恐る恐るやってきた。社内が一瞬にして凍りついた。

細井「あの・・・係長」

正子「あ、細井君。ちょっとコーヒーでも飲みに行きましょうか」

課内の部下たちが茫然と見送る中、正子と細井は社外のカフェへ向かった。

細井「係長、すみませんでした！」

正子「ホントにえらいことをしてくれたね、君は。私がどれだけ大変だったかわかる？」

細井「はい、すみません」

正子「今回はなんとかうまく処理できたけれど、一つ間違ったらおおごとよ」

細井「はい、申し訳ありません」

正子「社内では新人でも、相手にとっては新人もベテランもないんだから、今後二度とこんなことがないように気をつけてちょうだいね」

細井「はい。」

正子「じゃ、戻りましょうか」

細井「え？…は、はい」

15分ほどで少し元気を取り戻して帰ってきた細井を、ほとんどの者が怪訝そうな表情を浮かべて迎えているのを、正子は見逃さなかった。

それから1週間後、個々の進捗状況などを報告する定例の会議が行われた。いつも成績の悪い熊田浩が今回もやり玉に挙げられ、先輩社員からきつい洗礼を受けていた。しばらく黙って聞いていた正子が口を開いた。

正子「熊田君、私が前に言ったように何を差し置いても得意先に通ってる？」

熊田「はい…いえ…あの…」

正子「行ってないのね。これだけ成績が悪いのになぜ行かないの？」

熊田「はい…すみません」

正子「今月も最低の数字よね。これでは給料泥棒といわれても仕方ないわね。どう？」

熊田「はい…あの…」

正子「そんなことでノルマが達成できているの？やる気はあるの？」

熊田「…」

正子「時間がもったいないから次にいきましょう。熊田君は一人でよ〜く考えてちょうだい」

熊田「はい」

正子は一人悶々としていた。熊田は性格もよく、いつも一生懸命なので、これまでこのほか気にかけてきたのだが、いつまでたっても成績が上がらず、課内のお荷物になりかけているのだ。どうしたものかと思いつくあぐねている時に課長の金田にお昼を誘われ、一緒に出かけた。

金田「この間は頭ごなしに怒鳴って悪かったね」

正子「あ、いえ、事なきを得てホッとしました。ところで課長、熊田君なのですが・・・」

金田「ああ、彼がどうした？元気にやっているかい？」

正子「また成績がパッとせず、皆がいつも色々とアドバイスしてはいるのですが、一向に態度を変える様子もなく、今日も会議で一人、吊るしあげられていたんです」

金田「そうか・・・実は僕も昔は課内の落ちこぼれでね。なかなか成績が上がらず苦労したんだよ。周りは皆、寄ってたかってああだこうだと言ってくれるんだけどね、どれも自分にはしっくりこなくてね・・・うまくいかなかったんだよ」

正子「え！課長がですか？」

金田「ああ、まあ頑張り屋の彼のことだ。そのうちに何か突破口を見つけるだろうよ。いつまでも・・・という訳にはいかないだろうが、もうしばらくは君も気をかけつつ、しっかりサポートしてやってくれ。頼むよ」

正子「はあ・・・」

正子には課長の真意が掴めなかった。課長も自分も「何とか熊田君を育てたい」という思いは同じはず。だからこそ「自分が今までやってきてうまくいった方法を事細かに教えているのだから、その通りにすればうまくいくのに・・・経験の浅い彼がそれ以外の方法なんて考えられるはずないじゃない」との思いがふつふつと沸いていた。が、尊敬する課長の言葉だからと思い直し、ここはしばらく、覚悟を持って見守ろう・・・と彼の動向を気にかけてつつ、しばらく静観していた。

熊田は相変わらずどこへ出かけるでもなく、事務所でPCに向かって何やら作業をしていた。それからしばらくして、そんな熊田の周辺に変化が起き始めた。彼宛てに得意先から電話がかかり始めたのだ。そして成績も徐々に上がり、何と今月は課内でナンバー3の売上額を達成したのだ。正子が不思議に思っ、何があったのか問いただしたところ、こんな言葉が返ってきた。

熊田「僕は人見知りで口下手なので、やみくもに訪問するよりも、しっかりした資料を送ってまずは興味を持ってもらおうと思ったんです」

熊田が作成した資料を見た正子は、その素晴らしさに驚いた。「これなら確かにお客さんは興味を持つわね。それにしても熊田君にこんな才能があったなんて・・・あの時課長が言っていたのはこのことだったんだわ」と一人納得したのだった。

熊田のそんな成長を嬉しく思っていたのも束の間、正子の携帯が鳴った。その電話はあろうことか、豪が通っている学校からの呼び出しだった。詳しい事情もわからぬまま、一

目散に駆けつけた正子が通されたのは校長室だった。そこには豪を始めとして、いつもの仲良し三人組がその母親たちと共に座っていた。

校長「お忙しいところお呼び立てしましたが、実はここにいる三人には、校内での喫煙の事実が発覚しました。三人とも喫煙に関しては認めているのですが、誰がタバコを持ちこんだかについては、どれだけ問いただしても、頑として口を割らないので、とりあえずご足労を願ったというわけです」

その後も担任や風紀係の先生が、代わる代わる子どもたちに話をしたが、子どもたちは一向に態度を変える様子もないため、「今回は皆、初犯なので家庭で厳重に注意・指導する」ということで何とか解放された。正子は今まで問題を起こしたことの無い豪の今回の喫煙がどうしても信じられず、帰宅するなり色々問いただした。

正子「あなたどうしてあんな馬鹿なことしたの？」

豪「・・・」

正子「黙ってたらわからないじゃない。何とか言いなさいよ」

豪「うるさいな〜。ちょっとした出来心さ。それにもう吸わないって謝ったんだからいいじゃないか。大体いつもしつこいんだよ」

正子「何ですって！前から思っていたんだけど、あなた、あの二人と付き合いようになって変わったわね。どんな家の子たちなの？だらしない格好して髪の毛も染めてるんじゃないの？母親も何だか感じ悪かったし・・・あんな子たちと付き合いいたらろくなことないわよ！」

豪「そんなこと関係ないだろ！何にも知らないくせに勝手な事ばかり言うな！！」

正子「何が関係ないのよ。大体あなたが優柔不断だからこんなことに巻き込まれるのよ。だからあなたはダメなのよ！」

豪「ああどうせ俺はダメ人間さ！でも友達のことを悪く言うのはやめろ！人を外見だけで判断するなとか、悪口を言うなっていつも言ってるくせに、うざいんだよ、くそばばあ！」

それから2・3日、豪は部屋に閉じこもったまま食事もとらず、伊刈家は重苦しい雰囲気にも包まれていた。正子はそんな豪を心配しながらも我が子に「くそばばあ」と言われたことに、内心相当なショックを受けていた。そして豪の言葉を一言一言思い出していた。豪の行為は許されることではないけれど、彼の言うことには一理あった。「私自身の言うこととやっтерることが違ってたら、そりゃあ誰も言うこと聞かないわね。母親として少しは成長したと思っていたけど、私もまだまだだわ・・・」と子育ての難しさをかみしめていた。その後も豪とは何かにつけて意見が食い違い、言い争いは絶えなかったが、その度に静男の冷

静な対応のおかげで、中学生という多感な時期を乗り越えた。

あれから3年。豪は高校生に、陽子も中学生になってまだまだ思春期の子育ては続いていた。会社でも相変わらず何かと問題は起こり、正子は毎日忙しく暮らしていたが、係長という役職にも慣れてどこか風格さえ漂っていた。

細井「係長…すみません」

正子「どうしたの？」

細井「実はB社の件でちょっとしたトラブルが起きてしまって…」

正子「どういうこと？詳しく説明して」

細井「実は… (略)」

正子「そうなの。それは大変ね。細井君はいつも人一倍ていねいに対応してくれていたのに、今回は思わぬ落とし穴があったようね。で、あなたはどう対応しようと思っているの？」

細井「はい、今回は私の判断ミスなので、できるだけ先方の条件に沿うように話をしようと思っているのですが、いかがでしょうか？」

正子「そうね、わかったわ。その線で進めてちょうだい。責任は私がとるから」

細井「ありがとうございます。係長にご迷惑がかからないように頑張ります」

正子「熊田君ちょっといい？」

熊田「はい、何でしょう？」

正子「あなたにお願いがあるんだけど…今年入った鳥谷君の面倒を見て欲しいの」

熊田「僕がですか？」

正子「ええ、彼はどうもおっちょこちょいで危なっかしくて見ていられなくて。あなたは新人の頃ダメ上司に色々言われて苦労した経験があるから、それを活かしてほしいの (笑)」

熊田「(笑) わかりました」

正子「お願いね。できの悪い子ほど成長してくれると嬉しいものだから… (笑)」

熊田「そうですね (笑)」

T社初の女性係長「伊刈正子」45歳。

まだまだ未熟なところはたくさんあるけれど、夫や子ども、部下たちに育てられながら、充実した毎日を過ごしている。

効果的な「叱り方」を知るためのリーダーのあり方

- ① 部下の成長を望み、応援する意識がある。
- ② できることは部下に任せ、チャンスを与える。結果を引き受ける。
- ③ 改善に向けて、なんでも話ができるような場を意識して作っている。
- ④ 結果を出すための手段は、人によってちがうことを知っている。
- ⑤ それぞれの役割を認識し、同じ目的をもつ「私たちが・・・」の意識で対応する
- ⑥ 成功体験は伝えるが、押し付けるのではなく、メンバー自身が“選択すること”の重要性を知っている。
- ⑦ 組織として結果を出すためには、メンバーとどのような関係をもつことが有効かをいつも考えている。
- ⑧ 理想の組織をつくり出すために、リーダーはどうあるべきか。自分はリーダーとして、どうなのかを振り返っている。
- ⑨ 言行一致を心がける

【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. 相手のなかの答えを、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、情報を押しつ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 ⑥脅す 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. 相手を常に勇気づ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ている
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

自立について

●「自立とは」とは

自らの人生や仕事において、「自分が選択している」という意識があり、その選択に責任を持っていること

●「自立した人」とは

- ・一人ひとりが自分で考え、壁を乗り越える力を身につけている人
- ・何か問題が生じたとき、他人への責任転嫁（他責）ではなく、つねに当事者意識を持って当たれる人

●「自立（成熟）した組織」とは

- ・組織自体に問題可決できる能力があり、協働の雰囲気大切に、必要な時に改善に向けて話し合う力がある組織
- 一人ひとりの力が十分に発揮されている組織

文章作成者

大岩課長の場合.....法貴かおり
加納主任の場合.....山本孝子
伊刈係長の場合.....山本伸子

発行日：2012年12月8日 第1版

2015年1月7日 第2版

発行者：NPO 法人マザーズサポーター協会

このテキストは「叱り方検定」のために特別編集したものです。許可なく複製を禁じます。