

NPO 法人マザーズサポーター協会

自立を育み、信頼関係を築く。



NPO 法人マザーズサポーター協会では、納得のいく「今」を生きるためにお役に立つ情報を発信しています。 50号 2024年9月

私が生命保険会社でお客さまの声の室長をしていた頃の話です。部下との関係性で上手くいかなかったなと思う事で、もう少し上手く関わっていたら彼はもっと活躍できていたのかも知れないと思った事案をご紹介します。

お客さまの声室は、コンプライアンス部に所属しており、コールセンターとは別の組織でした。主にお客さまからコールセンターに入った苦情や営業拠点から収集されたお客さまの声を分析して経営に報告することが仕事でした。毎月、経営会議に前月のお客さまの声を分析して報告するのですが、実績の報告のほかに毎回違った角度からの分析を求められました。

メンバーは、室長の私のほか、総合職が2名、事務職が1名という小さな室でした。月初めの室内ミーティングで、今月の報告をどういう視点で分析するかについて話し合い、その方針に従って総合職の2名（Aさん、Bさん）が隔月で叩き台を作成し期限までに私に提出する手筈になっていました。

私は常々期限を守ることが一番大事であること、十分なものができてなくても良いから、叩き台は期限までに提出するようにと指導していました。しかし、Bさんはこちらが催促しても、なかなか出してこない状況だったので、私は、期限までに叩き台が出てこない、自分でやるからと引き取ってしまうことが多くなりました。私は、そんなBさんを信じられなくなる一方で、Bさんもいざとなったら上司がやってくれると頼るようになっていったように思います。今考えると、私は【**自立型支援方法 12. 私は相手を常に勇気付け、責任を取る権利**

を奪わない】ができていなかったのではないかと思います。Bさんを信じて、責任をもって最後までやり切るよう指導し続けるべきであったのではないかと考えます。

そのうち、私はBさんには無理だからと思い、この仕事を振ることがなくなり、簡単な仕事しか回さなくなりました。最終的には、Bさんの評価は低く付けることとなり異動の対象となりました。【**自立型支援方法 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**】や【**自立型支援方法 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**】を意識していなかったため、Bさんにはこの仕事を遂行する能力はないと決めつけていたのです。私としては、能力がないと決めつけるのではなく、Bさんにも言い分があるだろうから、【**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**】を心掛け、Bさんは何故期限が守れないのかをお互い理解しあえるまで話し合うべきであったと考えます。

また、Bさんは、私に何か言われると、いつもビクビクしているような感じでした。私は、Bさんにとって能力を伸ばせるような、のびのびとした職場環境を提供できていなかったのではないかと、【**自立型支援方法 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**】が十分にできていなかったのではないかと思います。もちろん、他のメンバーともそうでしたが、日常のミーティングや個人面談の機会にはコミュニケーションを取ってはいました。ただ、一方的にこちらが伝えたいことを伝えていただけで、相手を理解しようとしてのコミュニケーションは十分に取れていなかったのかも知れません。私は、【**自立型支援方法 3. 私は**

相手が尊重されていると思う聴き方をする】が十分にできていなかったのだと考えます。

もちろん、私のサラリーマン時代の部下との関わりがすべてこのようなものではありませんでした。単にBさんとの相性が悪かったと片付けることもできるかも知れませんが、自立型支援方法を理解していたとしても、上手く関われたかはわかりません。しかしながら、どんなに相性が合わない部下に対しても、自立型支援方法を意識して、しっかりコミュニケーションを取ることができ

ば、部下を理解し、部下の能力を伸ばすことができるのではないかと考えます。

今となっては、過去の出来事は変えられませんが、**【自立型支援方法 13. 私は失敗したと感ずることも、常に学びの種に変える】**を実践する意味でも、現役の経営者やサラリーマンのみなさんが、従業員や部下との良好な関係を築き、業績の拡大に繋がるような職場環境が構築できるよう、これからも「自立型支援方法」を伝えていきたいと考えています。 文責 八木 敏文



「自立型支援方法」

※「自立」について

- ・「自立」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こと。
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もってあたること。
- ・「自立（成熟）した」組織」とは
組織自体に問題解決する能力があり、協働の雰囲気や士気を大切に、必要なときに改善に向けて話し合う力があること。
一人ひとりの力が十分に発揮されていること。

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るし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. 私は失敗したと感ずることも、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る。



「NPO法人マザーズサポーター協会 ニュースレター 第47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ご覧になれます

