

・宿題の「混乱している人を落ち着かせて、自ら解決の方向に向かわせる」のシェアでは、2つの対照的な事例を聞くことができた。

1つは、相談してきた本人は苦情に対して混乱しているものの、比較的緊急性がない状況だったので、混乱を解きほぐすように、一つ一つ整理をしていったら、自ら動いて解決に向かった、という話だった。

これまでやってきた具体的な解決方法を示すやり方は、自分で考える機会を奪う行為だった、という気づきも紹介してもらい、私も相手に考えさせるというよりも、自分の思う解決策をすぐに伝えてしまう癖があるので、気をつけたいと思った。

自分の経験から導き出された答えが、相手にとっての最適解とも限らないし、やはり人は自分で答えを導き出した方が納得して動けると思う。

---ここから続き---

2つ目の事例は、これからやってくる来客と、トラブル対応が同時に起こってしまって、混乱しているケースだった。

このように緊急事態で混乱している人には、「落ち着いて」と声をかけるのは、相手しだいでは「この状況でどうやって落ち着けというの？」と逆効果になることもあるのだと思った。

緊急事態の報告を受ける立場としては、まずは状況を把握しなければいけないので、冷静に事実関係を報告してもらいたいので、自分も「落ち着いて」と言ってしまうと思う。

結果的には、混乱している本人にやってほしいことと、周囲が代わりにやってあげることとに分離することで落ち着きを取

り戻したということで、1つ目の事例とは、違ったアプローチで事態を収集したようだった。

混乱している人の性格や、その時の状況で対応を使い分けた方が良いとわかる、2つの事例で、勉強になった。

陽子さんがコーチ役の3つのセッションでは、クライアントが何気なく発する言葉から、人間関係の濃淡や相手への感情が漏れ伝わってくるということを見せてもらった。

はっきりと明言したわけではないけれども、職位の上下がありそうとか、相手にあまり関心を払っていなさそう、ということを感じていることと、それをしっかり言語化している鋭さに、改めて関心した。

私も上下関係がありそうだということは、話を聞いていて、なんとなく思っていたが、「何を聞いてそう思った？」と質問されて、答えられるまで、しばらく時間がかかった。

「気がついた」ところは一緒でも、「なんとなくそんな気がする」私と「相手が格上だったら、こういう言葉は使わないはず」と確信が持てる陽子さんとでは、ものすごい差があると思う。

そういう環境を理解した上で、クライアントが上席者として、または部下として、やるべきことをやっているのか？と問いかけていたので、自然な流れで「まだ自分ができることがある」という納得が生まれたのが印象的だった。

まだ、うまく言語化はできないけど、話を聞き流すだけで終わらず、「あれ？」と引っかかったところを頭の中の棚に入れて、「なんであそこに引っかかったのだろう？」と時々取り出

して考えてみるようにすれば、相手がわざわざ伝えてこない話の背景も見えてきて、より解像度が深まるのかもしれないと思った。

(M 50代女性 広島県)