

料金後納郵便
OFFICE HARMO INC.

ゆうメール

お仕事、家庭、いろんな場所で、「きっと役に立つ情報?!」をお届けします!

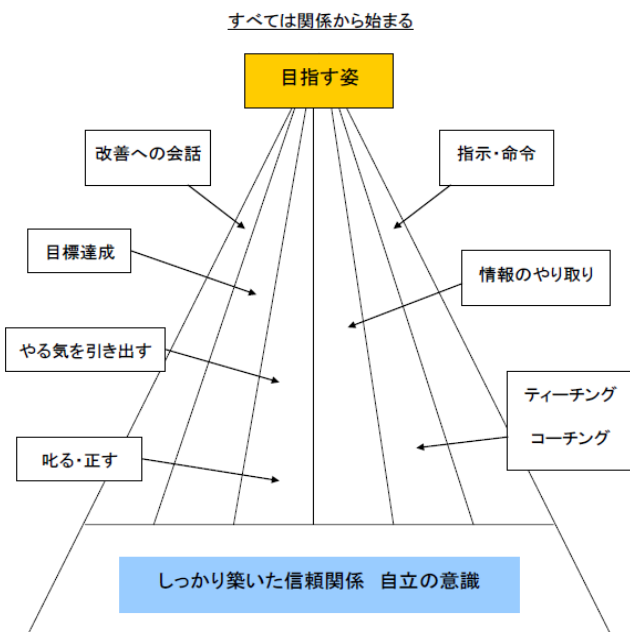
喜田菜穂子の季刊誌 ハーモマガジン 28 新年号 「人を育てる⑥」 自立を育てる習慣 (自立型支援方法) その 2

皆さま、あけましておめでとうございます。お正月はご家族とゆっくり過ごされたでしょうか。年の初めは誰も心改まり、抱負など胸に刻まれているかもしれませんね。今年も皆様のご多幸をお祈りしながら…さて、25号から改めて私の専門でもある「主体的に生きる自立力」の育て方に入っていますが、今回はその続きと、お正月なので、少し基本に立ち返っていきたいと思います。

■メンターサポートコンサルタントの1級試験での発表

●「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持ってあたれること
この「自立」の専門家で、最後の試験では、「自立」を熟知し、聴いている人の主体性を引き出す伝え方を判定します。
7年ほど前の受験生(とある会社で、役員も務めあげられ、当時、研修所の所長さんでした)の実技試験で試験官に配布された資料です。



尊重されている関係があって、はじめてすべてのことが機能し始める

これを説明されて、見事、難関の試験を合格されたのです。まさに、どのような関わりも、その土台に、信頼関係と組織を構成するすべての人の「自立の意識※」は不可欠でしょう。

■「私が主体で接遇する！」

先日、来年度からパートナー講師としてタッグを組んでいく接遇講師の西藤さんという方との打ち合わせの会話で、改めて意気投合しました。

彼女は現在、主に九州で活躍しています。海外からのお客さまにあふれかえっているその場所で、特に最近の依頼として多いのは、観光拠点でご案内する案内所、観光バスやタクシーの運転手さんなどへの接遇研修だそうです。言葉づかいや表情、しぐさをいくらお伝えしても、やはり続いていくのは、社員一人一人の「自分が看板」という主体的な意識が確立された時。接遇の研修の手前に、「自立した人※」としての意識を育むことが重要だという話で盛り上がったのです。私たちの研修はきっかけで、上司や関わる側の日常の指導。気長に粘り強く効果的な会話(指導)を継続していきたいものです。是非、人材育成が重要だと思う方には、この、自立型コーチング「自立を育てる14の習慣」を身につけていただきたいと思います。

■自立を育てる14の習慣(自立型コーチング)No.3

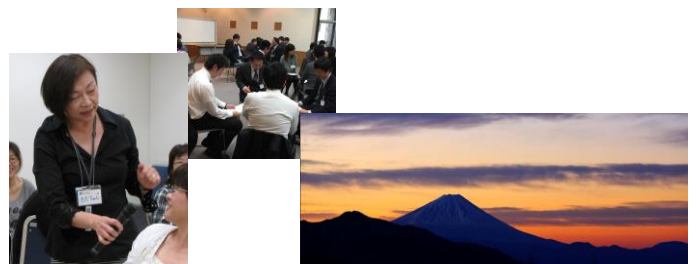
私は相手が尊重されていると思う聴き方をする

「育成・指導・支援」をするために最初に必要なことは、「話す」ことではなく、まず「聴く」ことです。

相手の話をよく聴くことが信頼関係の基本となるので、常には言いませんが、せめて5回に一度くらいは相手の話に耳を傾け、大切に聞いてあげてください。相手は、十分に聴いてもらうと、「大切にされている、認められている」と感じ、**私たちを、より信頼しようという気持ちが芽生えます**。信頼関係ができれば、厳しい言葉の受け入れや現場の相談などもきめ細かくしてもらえますでしょう。それから、話を聞いているとき、自分の価値観などのフィルターに気づき、相手の気持ちに関係なく、答えよう教えようとする自分をもう一度振り返ってみましょう。「教える、答える」も当然大切ではありますが、傾聴し、十分に思いを受け取った後に、自分の意見、あるいは譲れない点など、相手が納得いくように説明したらよいのです。

部下自身が自分の意見を聞いてもらっていないという思いが残ると、そこには納得度も低くなるでしょうし、聴いてもらえない自分に自信喪失となることもあるのです。

傾聴一つも実は訓練が必要になるハードルの高さ。上司は常に研鑽ですね。



オフィスハーモでは、人材育成のための「効果的な研修」を提供しております。参加者の方々のお悩みをすべて取り上げながら現場で役に立ち、結果が出るような仕組みもございますので、お気軽にご連絡ください。

お読みいただきありがとうございました。

今回は、喜田の東京での公開講座（自立型コーチング習得）のお知らせと「叱り方研修」を同封しています。どうぞ、会社や組織でお悩みの方、「人を育てる」ことに感心のある方へご案内いただけましたら幸いです。

また、忘れた頃にお届けするような形になるかもしれませんが、またこうして片思いでもご縁が繋がることをうれしく思います。バックナンバーをご希望の方や、万が一ご不要の場合も、下のメッセージシートにご記入いただきFAXいただくか、メール（nao@k.email.ne.jp）をいただけますよう、お願いいたします。

お読みいただき、ご意見感想などもいただけましたら、今後に反映していきたいと思っております。

いつでもお待ちしております。

感想

お名前

もしよろしければ連絡先を！（mail・FAX・ご住所など）

ありがとうございました。

～当事者意識と考える力を育てる方法～

研修、講演会のご相談お受けします。

(有)OFFICE HARMO 代表

NPO法人マザーズサポーター協会理事長

喜田菜穂子

nao@k.email.ne.jp 080-4393-4255

