第21回 個性を考える

～私とあなたは違うよね～(MLセッション)

日時：平成17年2月1日(火)～28日(月)の1ヶ月間各自が都合のよい日時

場所：各自の自宅又は職場(メール送受信・インターネット接続可能な場所)

ファシリテーター：海野幸智(コーチングハウス ユー・ハート 代表)

ファシリテーターURL：<http://www.s-cnet.ne.jp/~scn01277/>

概要：あの人はなぜあんな行動をするのだろう。私の話は伝わっているのかなあ。なぜ解ってくれないのだろう。「人」はたびたび自分の基準で「あの人」を判断してしまいます。「私とあなたは違う」ということをスタートに、人の個性を見つめてみたいと思います。その結果として、今まで『私』がとっていた行動を『あの人』に適した行動に変えることができれば…。そんなキッカケを考えてもらうセッションです。

Q1. あなたが参加しないと成立しない会議や商談がありました。その開始時間に間に合うために、どうしても乗車しなければならない新幹線。

何かの理由で駅に到着するのが予定よりも遅れてしまいました。そして、あなたがホームに駆け上がったその時、その新幹線のドアが閉まってしまいました。

ドアが閉まるその瞬間、あなたはどんな行動をとりますか。

また、その瞬間に発するだろう、言葉も教えてください。

小泉：新幹線のドアに密着し、袖が挟まったフリをして、ホームの駅員さんに猛烈アピールします。
「すみませ～ん、袖が挟まりました～…」(サッカーで言うと、明らかにシミュレーションで、審判がしっかり見ていれば即イエローカードですけどね(笑))

高島：さすが座長のお答え。僕なら訊

もわからず夢中でドアをドンドン叩いているでしょうね

石川：自分を責めますね…。
「何やっているんだ～俺は！」
「ああ、ああ～……」です。

杉本：たぶん、階段上にいる駅員さんに、「お願いします、乗せてください」と言うと思います。そうでなければ、「ああ、ああ～……」かな。

SRI：扉の閉まった新幹線を前に「ああ～…」呆然としてしまった後は、なんとか、良い言い訳がないかと考えます。大雪が降って…とか、前を走っていた車が事故をおこしたのを目撃してしまったために警察の事情聴取を受けざるを得なかったとか…。

でも、苦しい言い訳をしても仕方がないと考えて素直にお詫びの電話をする…ような気がします。

海野：みなさん、ホームでの行動を教えてくださいありがとうございます。みなさんのそれぞれの行動は、考えてしていますか？
それとも本能的に動いていますか？

海野バージョンは、
『その瞬間【バカヤロー】と叫び、ホームの階段を駆け下りる』
考えての行動ではなく、体が自然と反応してしまうそんな感じです。
…で、階段を駆け下りたところで、あれ、なんでここに来たんだろう？それよりも、これからどうしよう…と初めて思考回路が回りだす。そんなイメー

ジです。

酒井：私の場合、【うそやろ～～!!!】と一瞬間西弁になり
『ホームの階段を駆け下りる』
次にとっさに、在来線や車で行く別の方法をハイスピードの思考回路で考えはじめ、時刻表を確認したり、道路マップを頭の中で組み立てたりします。
そして、次の新幹線に乗るのが一番早いということに気づいてあきらめる…というパターンだと思います。
今、観念した自分の姿をイメージしています…。

Q2. あなたは、今ホテルの一室で眠っています。その時、非常に大きな地震が起きました。

1. 地震発生から最初の30分間にあなたはどんな行動をとりますか。
2. 地震発生から1日の間にあなたはどんな行動をとりますか。

条件です。

- ・出張などのため一人でした。
 - ・地震の大きさは、阪神淡路大震災を想定してください。
 - ・ちょうど明るくなりかけの時間で、部屋の中の様子はほぼ分かります。
 - ・部屋は、荷物やテレビ等が散乱しています。
 - ・あなた自身に怪我はありません。
 - ・ホテルも大きな崩壊はありません。
 - ・停電しており、テレビやラジオ、館内放送等は使えません。
 - ・備え付けの電話や携帯も使えない状態です。
- その他は皆さんの想像にお任せします。

小泉：○最初の 30 分

1. 頭上と壁面を確認して、落下・転倒の恐れが少ない位置で揺れがおさまるのを待つ
2. スリッパをはく（破損ガラスを踏まないため）
3. 火の元確認
4. 靴に履き替え、上着をはおる
5. 財布・コンタクト・携帯・手帳を持ち、階段で 1 階へ避難
6. ホテルの損傷・火災状況を確認
7. 海の近くであれば、高台へ避難
8. 地震に関する情報を入手する術があれば収集
9. ダメ元で家族・会社へ携帯で電話
10. 使える公衆電話があれば、171 へ録音及び再生

○その日一日

1. 身近にいる被災者の救助
2. 余震がおさまったら部屋に戻り、所持品をカバンにつめる
3. 可能であれば最低限の水と非常食の確保
4. 地震に関する情報を入手する術があれば収集
5. ダメ元で家族・会社へ携帯で電話
6. 使える公衆電話があれば、171 へ録音及び再生
7. 歩いて被災地域を脱出
8. 近隣の病院・自治体・報道機関等に被災地の現状を報告
9. 電話が可能な地域まで行けたら、家族・会社へ電話
10. 交通機関の動いている地域まで行けたら、すみやかに帰宅

高島：○最初の 30 分

とりあえず部屋の窓から周囲を見て、火事が起こってないか確かめる。自分が高層階なら、下の階で火事が起こってないか確かめる。基本的に余震が心配されるし、何もできないし、自分は無事だから、食料を探るか、部屋にじっとして、体力の消耗を防ぐ。それこそじたばたしても始まらないので、揺れても倒れるものなど無いことを確認したら、もう一度横になって休

むと思います。

○その日一日

少し落ち着いたら怪我人の救出とか、ボランティア活動をすると思います。家族に連絡はしたいけど今はできないから。自分のできることをまずしようと思います。僕は力も技術も無いから、外国人向けの通訳とか、車の運転とかかな。もちろん倒壊家屋にも救出に行きたいけど、けが人とか死体とかあったら嫌だしなあ。たぶん避難所に行っていると思います。

藤田：○最初の 30 分

うわ～、タイヘンな事が起こった！でも建物は大丈夫そう。まず、コンタクトレンズと、携帯と、お財布他必要不可欠な荷物をまとめる。寒い季節なら防寒対策。そしてホテルから出るかどうかを考える。

○その日一日

いろんなことをすると思うのですが、具体的な想像があまり出てこなくて…。周囲には、様々な情報が錯綜していると思われるので、自分の気持ちを落ち着かせるようにまずする。こんなことをして状況判断をしたいです。

杉本：○最初の 30 分

まず、部屋のドアを空けて、外の様子を見るでしょう。それから、少し様子を見て、もう一度ゆれがこないかどうか。着替えをして、自分の荷物をまとめて、フロントへ行きます。（たぶん、エレベーターは使えないので、あまり高い階へは泊まりたくないですね。）外からの情報とかホテル内での指示を待ちます。

○その日一日

まずは、情報収集です。携帯が使えれば、家に確認。無事を伝えます。あとは、ホテルでじっと指示を待ちます。「待ち」の姿勢ですが、知らないところではたぶん家にいるときのように行動できないのでは、私の場合。

渡辺：○最初の 30 分 きっと何が起

こったのか？何がなんだか分からないえっ！えっ！何っ！何っ！とパニック状態でしょうね。

その後は、めがねめがねっ！・・・と横山やすしのようにめがねをさがし、とにかくすぐに着替えです。出張ですからスーツですが、ネクタイはしないでしょね。しかし、外に出て寒くないような格好をします。

パツ？と着替え、貴重品（金品・クライアントファイル・PCなど）を確保、それから窓を開けて外の様子を確認すると思います。まず着替えてから外の確認です。（この部分は人によって、順番が分かれますね！）

○その日一日

まず自宅へ TEL します。携帯などが繋がらないと分かっているけど、家族の安否を確認する為に TEL します。また、外の様子の確認ですね。周りの状況を確認し、自分が手助けできるようならばお手伝いします。

しかし、とにかく自宅に帰れる方法をいろいろ考え、また、TEL が繋がる地域まで移動し、自分の安否と家族の安否を確認し合えるようにします。

海野：○最初の 30 分

とにかく服を着替えて荷物を持ち外にでる。この時、なぜ服を着たのかは覚えていないでしょう。

○その日一日

静岡の方向に向かって歩き出す。途中で食べ物等が無いことに気づく。この質問を他の方にした時には、

○最初の 30 分

部屋を片付ける。／フロントを探しお金を払う。／ポーっと外を見ている。

○その日一日

車を使ってその場から逃げ出す。／ボランティア活動をする。／とにかく怒っている。などの行動をすると答えがありました

Q 3. 皆さんは、突然の出来事に対してどんな基準で行動しますか。

そして、皆さんが苦手としている方を

一人思い浮かべた時、その方はどんな基準で行動すると思いますか。

下の三つから選択してください。

1. 本能中心で行動する。
2. 感情中心で行動する。
3. 思考中心で行動する。

過去二週の皆さんの答えをまとめてみました。参考にしてみてください。

●新幹線編

1. 本能

夢中にドアをトントン／『バカヤロー』／『うそやろー』

2. 感情

『ああああ〜』／力が抜けて座り込む

3. 思考

よい方法を考える／袖がはさまったふり(計算の上の行動)／『あッドアが閉まった』

●地震編

1. 本能

とっさに服を着る／深く考えずにとにかくその場所から逃げる

2. 感情

横になって休む／『うわ〜たいへん』／えっえっえっ

3. 思考

指示を待つ／まわりを確認する／準備をしっかりとる

高島：多分思考中心だと思います。良くも悪くもです。感情や本能で行動できないのが、常々悔しく思う場面が多くあります。

有村：私自身は、感情と思考の間あたりかと思います。

新幹線に乗り遅れたり、地震がきたりすると、その瞬間は呆然としてしまうと思いますが、すぐにその状態から建設的な行動へと移行します。ただし、出来る限りの対処が済んでしまうと、再びショック状態(感情中心)に戻ると思います。

苦手な方は、ちょっと具体的に思い描けないのですが、そういったピンチ

の際は1か3の方と一緒にいたいです。何らかの対処が出来そうなので。

杉本：私はどちらかという、思考中心かな？でも、昨年病気をしてから本能中心かも。思考回路が働かなくなっているのがわかります。(T_T) 苦手な人は、感情中心です。

ああ、だから苦手なのか。

海野：【だから】のところをもう少し教えていただけますか？

杉本：私が思考、相手が感情だから、まったく違いますよね。交流分析で言うと交差している状態です。話がかみ合いません。私に感情的な部分がないということではありませんが、使う順番が、おそらく一番最後なのでしょう。と思っているのは、自分だけだったりして・・・。

実は同じ感情中心だから、うまくいかない。なんてこともあるかも。

石川：自分だったら、瞬間的に感情です。で、次の瞬間から思考中心になります。落ち着いたら感情的になります。苦手な人…とっさに浮かんだ人を想定して…感情面で表に出してきますね。でも、思考的にも能力あるのですが…。

酒井：自分は3の思考中心ですね。状況にもよりますが、石橋をたたいて渡る方だと思います。たまに、石橋をたたき過ぎて渡れないこともあります…。苦手な人はやはり感情中心です。

感情的になられると嫌なので、そういう人は苦手です。

小泉：<自分のとる行動>

1. 通常は「思考」中心
2. 嬉しい時・腹が立った時等は「感情中心」
3. 食欲・性欲・睡眠欲関係等は「本能中心」
4. そして下に行く程その衝動が強いので、一番強いのは「本能」だけど、時間的に多いのは「思考」(そうすると、どっちを「中心」というのだろう?・・・)

<苦手な人がとる行動>

1. 「自分を受け入れてくれていない」ことによって「無視する」「誠意をもって話さない」という行動(すなわち、「ダメはダメ」と言ってくれるのはOK。)
2. 従って、本能・感情・思考という行動区別での差はなし(相手が本能的(生理的)にそうすることもあれば、感情が高ぶってそうすることもあれば、論理的にそのような行動をとることも、全て有り得るのでは?)

藤田：私は思考で行動すると思いますが、何かが起こったときは心では「うわ〜」「どうしよう!」などと思って、それから気持ちを落ち着けて考えて行動。ただしその間も気持ちは動揺していたり、不安だったりする。

というカンジでしょうか。

苦手な人...自分のことはさておいて、感情で行動する人。かなと思います。

Q4：いつもなら『どうしてあの人は...』と考えてしまう場面が起きました。

でも、今のあなたは、行動に対する基準が人によって異なっていること、すなわち個性が存在することを知っています。

この場面で、あなたとその人とのコミュニケーションをより良いものにするために、今のあなたができることは何かありますか？

簡単に言い換えてみます。苦手なあなたとコミュニケーションをとるためのアイデアを教えてください。

小泉：1. まず先入観(過去の嫌なこと)をできるだけ忘れて、フラットな気持ちで臨む。

2. 直近の絡みについて一言添える。(「この前はすみませんでした、ありがとうございました」等)

3. こちらからのアプローチであれば、できるだけ簡潔にクリアに内容を伝える。(イエス・ノーで答えられ形がシンプルで安全かも。)

4. 相手が何を言いたいのか、とにかく

よく聴く。

5. 答えを求められたことについて、過不足なく誠実に答える。

6. 腹が立っても、「売り言葉に買い言葉」だけは避ける。(怒るだけ、自分の時間がもったいない。)

7. 相手が一番大切にしていると思われるものを、こちらも大切に思いやる姿勢を持つ。

8. 最後に、話し合った内容や、いつまでに何をしなければならぬか等について、しっかり再確認する。

9. そして「ありがとうございました」と必ず添える。

ただし、意外と現実的な解決法は、「時間が解決する」かもしれませんので、「お互い冷静にフラットな気持ちになれるまで、可能であればしばらく放っておく・忘れる」という選択肢もありえるのではないのでしょうか。

酒井：●とにかく、相手の話をじっくり聴く！

●こちらの意見は言わない。とくに「でもね、」から始めない。

●相手が大切にしていることを理解して、それは否定しない。

●あまりにも苦痛になってきたら、こちらから話題を変える。(共通する話題か、こちらがその人から聞きたいこと)

●ほめ倒す!(←きちんと認めた上で)

●最後に「いや～いい話が聴けました。」「勉強になりました。」と心を込めて言う。

杉本：中野裕美さんの講演でうかがって、実践したいと思っていることです。苦手な人との接し方は、バームクーヘンのような円の一番外側の端っこに、お座布団を敷いて座ってもらっているような感覚です。つまり、失礼のないようにお付き合いはする。でも、巻き込まれることなく、冷静に対応する。

高島：1、相手が話している最中は「自分はツイている。」だから相手とは必

ず解りあえる。と「無」の心で笑顔で念じる。

2、お聞きするときは三倍の力でうなずく、相槌を打つ

3、自分の話は「笑声」でお伝えすること。

4、気を正面からぶつけないで自分の頭の上から相手の頭の上に降らせるように流す。自分の脇から相手を包み込むように回す。

5、仮にそのときは分かり合えなくても別れ際に最高の笑顔と印象的な挨拶で、相手を「パクッ」と食べてしまう。

坂部：あまり「苦手な人」がいないタイプなので(笑) どうしてなのか考えました。

→仮に苦手な人を前にしたとしても、「まずは相手の話を聞くことに焦点を合わせれば良い」と考えると、こちらから上手い返答をしなければいけないとか反論しなければとか余計な事を考えずに済むので、落ち着いて対応できる。7つの習慣で有名なコヴィー博士の言葉を借りると「理解してから理解される」ということでしょうか。特に営業場面でこの言葉が意味するところを意識しています。

→元々人それぞれ見方や考え方は異なるため、違う世界観を持っているのが当たり前だと今は素直に思える。私たちは物事をあるがままに見ているのではなく「私たちのあるがまま」に世界を見ている、ということでしょうか。

ちょっとシンプルすぎるかもしれませんが、まとめると

1、「まずは相手の話を聞く」

2、「人は皆違う世界観を持っているという前提を受け入れる」ということだと思います。

林：パーテンドーという立場からなのかもしれませんが、苦手な人とコミュニケーションをとる場合、大切なのは、大きな声を出す、ことです。

「いらっしやいませー！」

「ありがとうございましたー！」

は当然。お話も常に、ワンランクおおきな声で！相手のふところに飛び込むことをこころがけます。それには大きな声で話しをするのが一番。声だしてこー！です。

私は、ハードコンタクトをとろうぜ！とよく言います。不思議なことに、小さな声ではなしていると、みんな苦手なお客様にみえてきます。

飲食店が、最初に挨拶の練習をするのは、こんなところからきているのではないかと思います。

藤田：まず自分から心を閉じないことが大切なんだろうと思います。

それから私の場合、気を使いすぎてしまうのか、その人と話すことに神経を集中していると、頭痛がしてきます。話している時には気づかず、だんだん頭痛がしてきて初めて「あ、私苦手なのかなあ」と感じるのが今までありました。このように自分の「今」を知るサインを知っておくことも私にとっては大切だなと感じています。そしてNLPを応用してその感じ方を少しずつ変えていけたらと思っています。

無理をしてというより自分が納得した方法で、いろいろな人とコミュニケーションをとれたらと思います。

MLセッションいかがだったでしょうか。多くの方からのご発言ありがとうございました。

人間はそれぞれに個性を持っています。本やセミナーで「〇〇の場合には△△すると良いですよ」という教科書的な内容がよく語られますが、万人に当てはまるような特効薬はありません。

皆様自身が工夫した魔法のマニュアルを、自分自身の中に作成し、相手の個性に合わせた対応をすることで素晴らしいコミュニケーションが実現できることを願っています。