



対話研究会 第2回

第4章 第5章 中平 康

4章のまとめ



第4章；謙虚なコンサルティングは最初の会話から始まる
初めて言葉を交わす瞬間からレベル2の関係性を築くプロセス

それは、コンサルタント側の

①力になりたいという積極的な気持ち ②好奇心 ③潜在クライアントに対する思いやり
そこから始まる。

関係性の構築は『ダンス』中での判断と聞き方で決まる

①あなたの言葉や声の調子や相手に対する態度→②相手が述べる言葉が決まり→③あなたが述べる言葉が決まる→
このようなダンスである。

そして、ここで、あなたがどのような対応を選択するか

『謙虚な問いかけ』から『強力な提案』の間で、例えば、以下の3種類等の問いかけの選択が考えられる

- ①診断的な問いかけをする→原因の分析や感情的な反応に対して。過去志向、現在志向、未来志向
- ②循環的な問いかけをする→あることにほかの人がどのように反応するかをじっくり考えてもらうことになる
- ③プロセス志向の問いかけをする→問題を説明するプロセスか、今後の進め方として相手が望んでいることか、あるいは関係それ自体に集中すること。

そうして、潜在クライアントとの関係をレベル2に導くのである。

4-①準備段階



謙虚なコンサルティングの姿勢

1. 準備段階の話

Commitment (力になりたいという結局的な気持ち)

- ★電話に出たり、約束するのは、力になりたいという**心の準備**が整ってからにすること。
→感心を持っていないということが、声の調子・話のテンポ・実際に口にする言葉に現れる

Caring (クライアントに対する思いやり)

- ★未来のクライアントが伝えようとしていることに**全力で耳を傾けよう**～できるだけ早く個人的な話を始める
→自分の考えに固執して、問題の捉え方を誤らないようにすること

Curiosity (好奇心「この人はどんな人なのか」「どのような問題が起きているのか」)

- ★**心の準備は出来た**が何が起きているか見当もつかないと思う場合は、**好奇心を全開**にしよう。
→相手と接する最初の瞬間から積極的かつ熱心に相手の話に耳を傾けられる
※好奇心を持ってないなら、支援を行うビジネスから手をひく

4章②聞き方～どのように聞くか？

2. 聞き方、、、どのように聴くか？

- ①**自己中心的に聞く**→自分が最初に何に注意を惹かれたか、、自分にとっての意味？相手への興味？
※潜在クライアントの話が自分の生活空間と、どう噛合うかを考えている限り、好奇心は十分に注がれておらずクライアントに耳を傾けていない。(自分なりに加工してしまふ～ランガー) **注意が必要な聞き方。**
- ②**内容に共感しながら聞く**→クライアントが伝えたいと思っていることの中でよく考えるべき問題の要素は何か？
最大の注意のエネルギーと好奇心を向け続けるべき先は、クライアントの**状況**。声の調子や様々なサインは無視して、クライアントが伝えようとしている**状況**に集中する。
※内容に誘惑され、もし自分がその状況に置かれたらどうするかという方向へ向かってしまわないように。
- ③**人に共感しながら聞く**→クライアントが実際にどのように経験し、感じているかに焦点を合わせた聞き方
クライアントの声の緊迫感から感じているであろう思いを読み取る。
※話を聞きながらサインに注意を払い、**状況ではなくクライアント自身**に最大の好奇心を寄せる

4章③. 対応の仕方を選ぶ



3. 対応の仕方を選ぶ①

自分を偽らない

レベル1に過ぎない問いかけ

→打ち解けた関係になってレベル2の関係への扉を開こうとする<謙虚なコンサルティング>

この違いを生むのは、**その場に適した率直さと誠実さを持ち、自分を偽らないこと**



ではどうすべきか

ア) 謙虚な問いかけに分類される質問をしたり、自分のことを何か話したりするか (通常はこちらだろう)

イ) 今自分の中で起きている反応に従うか



文字通り、まず問うの**ではなく**、むしろ『**関心を持って問いかける姿勢に徹すること**』ではないか？



ただ1つの鉄則は、**全力で相手の役に立とうとし続けること。**

4章④ 質問の仕方？



3. 対応の仕方を選ぶ②

質問の種類(何をどのように尋ねるか？)



- ① **診断的な問いかけ**・・・クライアントの話に影響を及ぼす(クライアントが自分のことについて話すそのプロセスを変える)。
 - ・ **概念に関する質問**(基本的に『なぜ』と問う質問をする)、、、どんなことをしましたか(過去)
 - ・ **感情に関する質問**(それについてどう感じたかを基本に質問に)、、、どんなことが出来ますか(今)
 - ・ **行動に関する質問**(いくつかの分岐点について『どんな行動をとったか』を基本に)、、、どんなことをするつもりですか(未来)
- ② **循環的な質問**、及びプロセスにフォーカスすること
- ③ **示唆的な問いかけ**
- ④ **プロセス指向の問いかけ**
- ⑤ **個人的なことを打ち明ける**

5章のまとめ

第5章; パーソナライゼーション~レベル2の関係を深めるプロセス

パーソナライゼーションに関する、人間関係の問題や文化的な問題の分析
→関係を深めるタイミングはいつが望ましいか。

問題が複雑さを増し、依存しあうようになると→レベル2の重要性は高まる→それは支援の仕方を決める

- ・特定の専門家か医者など→謙虚なコンサルタントが支援できるものではないこともある。
- ・いくらかでも個人的に親しくなれないなら、いささかでもレベル2が築けていないなら、今行っている支援が役に立つのか、取り組むべき問題なのかを、**即断即決**すべき。

・複雑な案件になると

→**謙虚なコンサルティング**が必要な人も、**専門的支援だけ**を必要とする人もいる

→専門的支援だけを必要とする人であっても

結果としてクライアントが考えたこともない行動を含む、**アダプティブムーブ**を**謙虚なコンサルティング**が提案する場面も生じる

★このような問いを発することが重要であろう

「コーチングなどによって誰かを支援しようとしている場合、具体的にどのような方法を使えば、親密になりすぎることなく、もっと個人的に親しくなりたいという希望を伝えられるだろう」

(具体的な例を考え、詳しく述べよう)

5章①パーソナライゼーションとはどのようなプロセスか

パーソナライゼーション

赤の他人から、レベル2の関係を育てていくときに必ず経るプロセス
(社会的には表向きの顔を見せるのをやめるプロセス)

パーソナライゼーション(打ち解けたものとする)とは、
自分が本当はどんな人間でどこから来て、どこへ向かっているかのストーリーの一部を互いに伝え合うこと

徐々にしか起こらないプロセスであり、わが身を危険に晒す可能性をはらむ(仕事上の地位や立場が異なる人の中で起こる)
自動的に起こることではなく、段階を追って生じる、深く理解してゆくプロセスである
次から次へと判断を続けていくプロセスである

5章②何故パーソナライゼーションが必要か

何故支援関係を**パーソナライゼーション**(打ち解けたもの)にする必要があるのか

レベル1の支援でも上手くいくのは

問題が明白

支援者にはっきり伝えられ

解決に必要なスキルを支援者がもっている場合、、、**のみ**である。

今日の組織に関する問題は**極めて複雑**

問題が明白→昔のように何が問題なのか明らかにできなくなっている

支援者にはっきり伝えられ→ピラミッド型組織の上限関係が絡む場合は本当の考えを表に出すのはハードルが高い

解決に必要なスキルを支援者がもっている場合→悩ませているものは何で、どうすれば良いかを、支援者自ら見つけ出す必要がある