

Case2

チームで仕事を  
する喜びを  
感じています



満島洋平さん(仮名)  
課長クラス

衝撃だった「共感ファースト」という発想

研修を始めてから、ご自身のなかでどんな変化がありましたか？

満島

仕事でもプライベートでも、人とのコミュニケーション・スタイルが大きく変わりました。初めて学んだ内容が「共感ファースト」↓70ページだったのですが、「相手の関心に関心をもつ」なんて発想は、それまで考えたこともありませんでした。

仕事の現場では、どのように役立っていますか？

満島

たとえば、スタッフにこちらの考えを伝えるとき、これまでは、「わたしがなんとも言ったのに」「自分はしっかり伝えている」というふうに、ベクトルが自分に向いていましたが、「相手がどのように受け止めたか」が大切だとわかりました。幽

体離脱して相手に憑依ひょういするように共感することで、視点を変えて現状を捉えられるようになり、「自分が言ったか」ではなく、「相手に伝わったか」にこだわるようになりましたね。

つい、「言った」だけで「伝わった」と思いがちですよね。

満島

「言ったじゃない！ なんで、こんな簡単なことができないの？」と、自分の都合を押し付けてしまうんですね。相手に伝わらなかったのは、自分が相手の立場に立って考えられなかったことが原因なので、では、「ことばを選んでみよう」とか、「相手に仕事の優先度が伝わっていないのかも」とか、伝え方について考えるようにしています。

信頼して任せたら、自分の役割が減った

満島

「なんとも言って伝える」よりも、「相手のようすをよく観察し、必要なタイミングで必要なことだけを伝えればいい」と思うようになりました。これまでは細かい指示を出して、それをやってくれないと腹を立て、という感じだったんです。でも、みんな子どもやファッションが好きで、接客も大好きで店頭に来てくれる人たちが