

# コーチング研修No10

## 苦手意識を克服する

by amadeus factory



### 苦手意識の克服は、「怖いもの無し」への道

この仕事は苦手とか、〇〇さんは苦手とおっしゃる方を結構見かけます。口には出さなくても、苦手なことが無い方はほとんどいないでしょう。

苦手なことは、放って置けば一生苦手なままです。

しかし、もしあなたやあなたのチームが苦手を克服出来たとしたら、怖いもの無しになるような気がしませんか？

自分自身の苦手を想像しながら、苦手克服方法を一緒に考えてみて下さい。

## 苦手意識の克服は宝の山

数字が苦手、本が苦手、英語が苦手、車の運転が苦手、人ごみが苦手、犬が苦手、  
○○さんが苦手、人と話すのが苦手、女性と話すのが苦手、野菜が苦手 など

人の苦手は色々ありますが、苦手への対応の方向性は、概ね下記の通り

### 克服しなくても困らない苦手

- ・ 生活や、仕事において、  
避けて通れる苦手
- ・ 代替方法がある苦手
- ・ 我慢できる程度の苦手
- ・ 個性として受け入れられる苦手

### 克服しないと困る苦手

- ・ 生活や、仕事において、  
避けて通れない苦手
- ・ 代替方法がある苦手
- ・ 我慢はできない苦手

慣れ、経験により、克服できる苦手

努力、問題解決により、克服できる苦手

克服できない苦手

得意に  
変える

克服できれば生活や仕事がスムーズになる宝の山

向き不向きで仕事を任せるは普通ですが、仕事上の苦手が許されると思っているのは本人だけです。

「何となく苦手」ではなく、をきちんと分析し、克服できる苦手は克服し、得意に変えましょう。

## 苦手意識って本当は何？ 単なる思い込みでは？ ①

苦手意識には大きく分けて、次の2種類があります。

- ① やってみる前から苦手と思い敬遠する意識（つまり、食わず嫌い）
- ② 過去のいやな経験・失敗から、自分には難しいと思う意識

### ① 食わず嫌いなら、食ってみてから考えよう

- ◆ 例えば、人前でのスピーチや会議の司会が苦手という方がいらっしゃいますが、これは実はスピーチの経験が少ない、とか 司会の経験がほとんど無いだけであり、  
何度か経験したら慣れた とか やってみたら得意だった なんてこともあります。

- ◆ パソコンが苦手という方も、幾つかの基本操作を知らないために、そこから先に進めないだけで、

系統立てて使い方を教わったら、  
楽しんで使いこなすようになった

なんて話を聞いたことが何度もあります。



食わず嫌いは、系統立てた学習と経験が解決する。 そう思ってください。

## 苦手意識って本当は何？ 単なる思い込みでは？ ②

パソコンや携帯は普通に使える。

でも、ちょっと複雑な機能を使おうとするとメゲテしまう。…… 日常茶飯事では？

### ② 基本をおさらいしてみよう

◆ 実は、多くの方の苦手には、

- ・ その作業のルールが分からない。
- ・ 機器の使い方が分からない。
- ・ 処理方法が分からない。
- ・ 誰に聞けばいいかわからない。

そんな、原因が見出せます。



そのうち慣れる…… 軽く考えているようでは、ゆっくりとしか前進できません。

◆ 特に仕事の場面では、

- ・ もし、取扱説明書、作業マニュアル、解説書、などがあるのなら、  
意地を張ったり、仕事を舐めたりせず、真っ先に目を通しましょう。
- ・ 年配の方は、上司・先輩の背中を見て仕事を覚えたかもしれませんが、そんな指導方法は、  
色々な価値観や選択肢のある現在では、やる気を削ぐ原因ともなりかねません。  
仕事のイロハは系統立てて最初にしっかり教えましょう。
- ・ この仕事・作業は誰に聞けば良いか、誰が一番詳しいか、そんな情報収集も大切です。

## 苦手意識って本当は何？ 単なる思い込みでは？ ③

### 苦手意識の原因を再確認する

過去のいやな経験や失敗が原因で、類似する行動をしようとするすると苦手意識を感じる場合があります。これを排除する第一歩は、過去の失敗の内容を正確に思い出してみることです。(ちょっとイヤですが。)

#### ③ 過去の失敗を再検証してみよう

◆ 失敗した状況、原因をきちんと追跡・確認し、現在の状況は本当に当時と同じか、今の自分の技量、経験なら、問題なく乗り越えられないかと、冷静に分析して下さい。

◆ この方法は、心の不調が原因で過大に不安を感じる方にも有効です。  
もし、あなたの部下・後輩が、頼んだ仕事に不安を感じているようなら、一緒に不安の原因を考えてみて下さい。

「何だ、大したことじゃない」と、本人が理屈で納得できれば気持ちは落ち着きます。

◆ また、冷静に考えてみて、今の自分なら出来そうな気がすると思えば、「よし、俺には出来る」と実際に口に出してみることも、かなりの効果があります。



過去の失敗は、きちんと検証する。覚えておいて下さい。

## 小さな成功体験の積み重ねが自信を生む

それでも、過去と同じ失敗が不安なあなた、人は日々成長するものです。  
誰だって最初からベテランだったわけではないのです。

### 成長を実感する

◆ 日々、自分の仕事や人間関係などで、うまくいった部分を確認してみましょう。

- ・ 今日○○がうまく出来た。
- ・ この作業は一人で出来るようになった。



というように、仕事の進捗や技量の向上を確認することで、  
自分の成長を実感でき、たとえ、少しずつでも自信が生まれてくるはずです。

※この方法は、自分に対する「褒め」や「フィードバック」です。

あなたの部下・後輩が、特定の仕事に対して自信ない態度や苦手意識があるようなら、彼にやる気を出させる手段としても使えます。

ちょっとした成長を褒めても良いし、

褒める部分があまりなくても、計算が合っていたり、処理がきちんと出来た時に、  
「出来たね。」と進捗の事実をフィードバックします。

大事ななのは、自分の成長や、小さな成功体験を客観的に確認しながら、自信を積み重ねることです。

## リハーサルが安心感を生む ①

それでも不安を感じる場合、リハーサルを行うのも一つの手段です。リハーサルというと大袈裟ですが、つまりはイメージトレーニング。

### イメージトレーニングをしてみよう

◆ 大勢の前でのプレゼン、会議の司会、相手との会話、プロジェクトのリーダーシップ。どれでもリハーサルの基本は同じ。



- ① 話の流れ、仕事の流れの要点を紙に書きだして再確認します。
- ② 大體の流れが確認できたら、その流れを頭の中で反芻します。
- ③ 出来るだけ具体的なイメージで、話している自分自身、意見を返す方々、それをきちんと説得する自分、会議やプロジェクトが終了して喜んでいる自分やメンバーの姿を頭の中に思い浮かべながら、頭の中でストーリーを追います。
- ④ 2, 3回繰り返せば、会話や会議の流れの全体像が頭の中にイメージ出来るようになるはずです。理由のないおぼろげな不安はかなり薄らぎます。

そんなことが、効果があるのかと思う方もいるかもしれませんが、スポーツの世界ではイメージトレーニングは常識。仕事でも十分効果があるはず

イメージトレーニングは、リラックスして本番を迎え、本来の能力を発揮する為の合理的手段です。

## リハーサルが安心感を生む ②

苦手な対戦相手・チーム、苦手なコース、グラウンド  
スポーツでは、そんな思い込みやジンクスが致命的な結果を生みます。

### 良いイメージで自分を洗脳し直す

- ◆ 相手チームにぼろ負けした、このグラウンドだと何故かいつも勝てない。  
…… それは決して、ジンクスなどという非科学的なものではありません。  
脳が失敗や敗北のイメージに洗脳され、失敗や負けを恐れるために、  
スムーズに思考・行動が出来ず、本来の力を出しきれていないのです。

- ◇ いったんマイナス思考に洗脳されてしまうと、  
「今の実力なら大丈夫」、「このグラウンドには別段自分に不利な要素はない。」と  
頭では分かっている、体が動けなくなったりします。

※過去の失敗をきちんと分析・対策した上で、  
すべきことは、自分の頭を洗脳し直すことです。  
そのための手段が、イメージトレーニングなのです。



だからこそ、「自分がうまくプレイできているイメージ、勝利を喜んでいるイメージ」  
を思い描き、「失敗や負けのイメージ」に上書き保存していくことが必要なのです。



仕事でも全く同じ、きちんと対策したうえで、良いイメージを持ち続けることが能力発揮の近道です。



## 人と話すのが苦手な理由 ①

人付き合いが苦手、〇〇さんは苦手 と思う方、結構いらっしゃるようです。こんな場合はまず、相手を苦手と思う理由を冷静に分析してみてください。

### 人付き合いの苦手はコミュニケーションで解決する

- ◆ 苦手な理由 人のペースで話すのは苦手。〇〇さんは一方的に話すから苦手。自分の考えを否定されるのは気分が悪い。恥ずかしい。……等々

◇ 人が苦手な原因は色々ありますが、多くの場合、あなたが自分のペースで話せて、自分の意見を言えれば解決するものです。



※しかし、よく考えてみてください。

人付き合いの苦手克服の目的は、そもそも周囲と十分なコミュニケーションを取ることなのに、こんな状態では、今度は周囲の方があなたを苦手に思っ敬遠します。これでは本末転倒。

### 苦手をチャンスと考え、前向きに対応する

- ◇ そこで、コミュニケーションにポイントを置いて、人付き合いを考えてみてください。コミュニケーションの基本は相手の話をしっかり聴くこと。相手がべらべらしゃべるのなら、相手の考えを十分に理解するチャンスと前向きに考えましょう。

良く知っている相手なら、相手のタイプを考えて、接し方を工夫することで、コミュニケーションが飛躍的に改善する可能性もあります。 ⇒ コーチングでは4つのタイプに合わせて接し方を変えるという考え方があります。

### 人と意見が違うのは普通のことです

- ◆ また、相手と意見がぶつかる場合には、  
「人の数だけルール（考え方）がある」という考え方をしてみてください。

- ◇ 人と意見が違うのは、苦手以前に誰にでも当り前のこと。

… そう思えば、

「相手の意見が自分の考えとどう違うのか、合意できる部分がないのか」  
と冷静に思考できるようになります。

その結果、ちょっと苦手だった方の考え方が理解できた。となれば大進歩。

- ◇ どうしても、しゃべり続けて意見を言わせてくれない方に対しては、  
いざとなれば最後の手段、相槌を一切打たない、他所を向くという手もあります。

でも、喧嘩を売っているわけではないので、

まずは、手を上げて「**発言をさせて欲しい**」と意思表示をしてみてください。

相手にもよりますが

- ◇ 人の話をすぐ遮る方にも、「最後まで聞いてから意見を言って欲しい」と率直に伝えましょう。

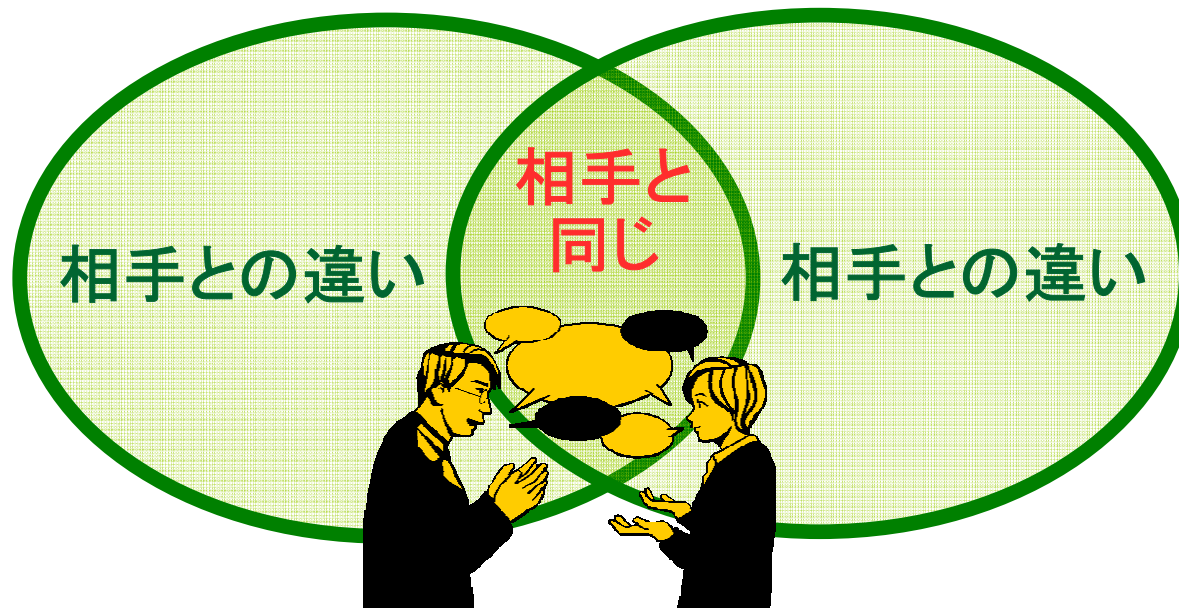
積極的にコミュニケーションを楽しむことは、人付き合いの苦手を克服する前向きな手段です。  
あくまで、前向きな解決策を考えましょう。それが自分にとってもプラスになります。

【 苦手を逆手にとる 】

## 「同じ」に着目する

- ◆ 相手そのものや、相手の考え方にある「**違い**」ではなく、「**同じ**」を見つけよう！
- ◇ 人と話していると、相手と自分の価値観の違い、意見の違いが気になるのではありませんか？  
でも、よ〜く考えてみてください。それが苦手の原因だったりも

相手の方と喧嘩したり、戦いを挑んだりする必要は全くないのです。  
相手との違いではなく、同じ部分を探しながら会話をしてみましょう。  
相手は敵ではなく、仲間だと思えてくるかもしれません。



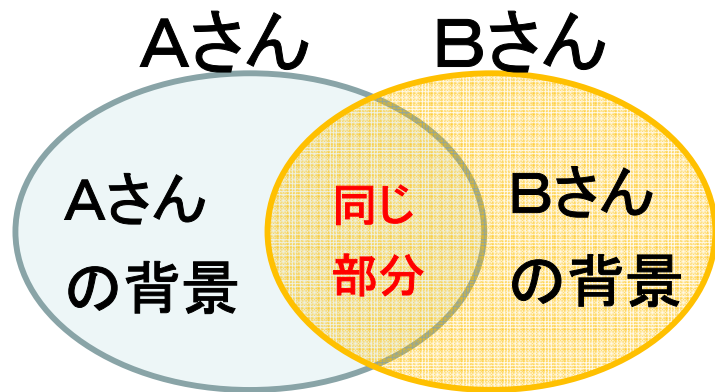
大事なものは、敵を増やすことではなく、味方を増やすこと。「**同じ**」を強調して味方にしましょう。

【 苦手を逆手にとる 】

人と合わせたり、「同じ」を見つけ強調することをペーシングと言います。

ペーシングは初対面の相手と打ち解けたり、困難な交渉を行う際にも、役に立つスキルです。

## 人は無意識に同じ仲間を探す

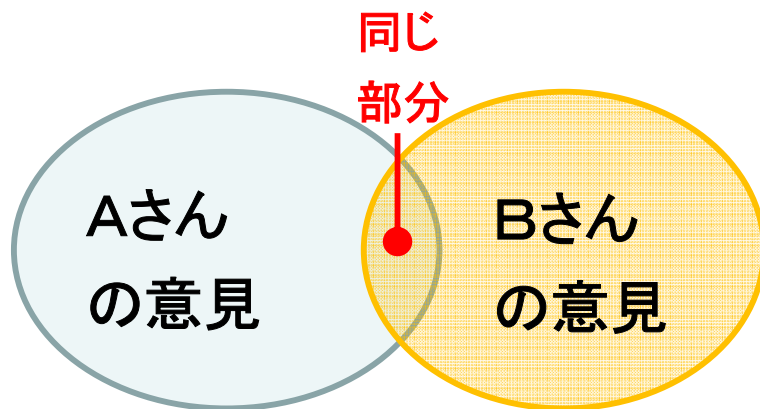


初対面の方でも、

出身地、趣味、スポーツ、年代、仕事など

同じ部分があれば親しくなりやすい

## 意見が対立する相手とも、同じ部分で相手と繋がる



意見がかなり異なる相手でも、異なる部分を除けば、同じ意見として、交渉を繋げることができます。

「あなたとは意見が違う」と言えば ⇒ 交渉決裂

「少なくとも、●の部分と同じ考え方ですね」 ⇒ 交渉継続  
と言えば

## 人と話すのが苦手な理由 ⑤

### ◆ 特定の●●さんに対し、苦手な原因があった時の対処法

- ① 自分が原因、切掛けを作った
- ② 相手に原因がある
- ③ 基本的に●●さんとは気が合わない

原因を無くすか or 気にしないか

①、②は **接し方** の問題。

- ・ 問題を作った側が明確なら、その方が謝罪する。
- ・ お互い、相手に問題があると思っているのなら、お互いに歩み寄ろうと話合うなど、自分か相手のどちらかが、出方を変える必要があります。

③の場合、必要なのは「**気持ちの切り換え**」です。

- ・ 「嫌」を「好き」、「信頼」に変えることは困難です。

「嫌い」という感情を「好きではない」が「とことん嫌いと言うわけではない」位に抑えて、仕事と割り切ってビジネスライクに付き合う。



苦手でも、嫌いでも、そのまま放置しないで、原因を考えて前向きに行動してみましよう。

## コミュニケーションの基本要素

- ① 相手に伝えたいことがある
- ② それを伝えようとする意欲がある
- ③ それを伝えるスキルがある

### ① 相手に伝えたいこと

相手に伝えたい内容を明確にする

要点を整理し、優先順位、話の構成考える

### ② 相手に伝える意欲

相手に伝えたい理由を明確にする

動機、緊急度、重要性、確実性に応じ、適切な伝え方を考える

自分の伝えたい意欲を明確に示す

相手の立場になり、何故伝えたいかを示す

自分の考えも相手の考えも尊重する

思い込み決め付けをせず聴く、率直に意見を伝える

### ③ 相手に伝えるスキル

言葉以外の要素をうまく使って伝える

イントネーション、表情、身振り手振りを使って効果的に伝える

具体的でなければ伝わらない

簡潔かつ具体的に話すことでコミュニケーションのずれを防ぐ

具体的過ぎて思考がぶれていないか

大きくとらえ直すことで、方向性再確認や思考の拡大が可能

質問が気付きを与える

質問で「相手の真意」や「問題意識の核」を気付かせる

質問が思考を促す

即答を求めるクローズドクエスチョン、思考を広げるオープンクエスチョン

分かりやすい比喻が理解を助ける

状況がイメージできる表現が理解を助ける（曖昧言葉には注意）

相手が話づらい環境を作らない

攻撃的にならない、優位に立とうとしない、  
心を通わせる、偉そうにしない、神経質に振る舞わない

## 時には、前向きな回り道も大切

どうしても苦手なことを克服出来ない方は、別の方法でカバーするののも一つの方法。

- ◆ 自分が得意な部分でカバーしようと考えたり、不得意をカバーする為に他に出来ることを確実にやれるように努力することは、前向きな回り道です。

きちんと苦手の内容を再確認し、  
例えばゴルフで、ドライバーの飛距離が足りないなら、まっすぐ飛ばす技術に磨きをかける等、出来ることを最大限努力するのです。

但し、はなから逃げていたら、後ろ向きの回り道になります。  
人によっては逃げるくせがついちゃいます。…… 逃げるのは楽ですから。



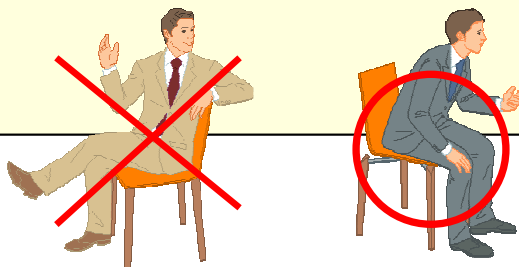
いかがですか、ちょっとは苦手が克服できそうな気がしませんか。

今回の内容を要約すると、「苦手克服に大事なものは前向きな気持ち」だということになります。

前向きに考えれば、苦手意識も十分、成長のバネになるはずです。

「たけしのニッポンのミカタ」＜無駄話が夫婦の危機を救う＞ より  
コーチングとは一言も言っておりませんでした、

## ① 相手に体を向けて話す



- ・ 顔だけじゃ駄目
- ・ 体をきちんと向けて対応する

※ つまり、きちんと聞く意思があることを示す

## ② 「そ」で始まる言葉を使う

- ・ 「そうなんだ」
- ・ 「そうだね」
- ・ 「それから」
- ・ 「それで」



※ つまり、相手の話を受け止めていることを示す

⇒ ①、②により、会話のキャッチボールが進む

番組では、このスキルを練習した夫が奥様に試してみると、たったこれだけのテクニックで、いつも会話のない奥様がそばに来て色々話出して、会話が進んでいました。



## < 苦手を克服する方法 >

考え方) 「何となく苦手」は、きちんと原因を分析して克服すれば、「得意」に変えられる宝の山。

- 苦手意識は思い込みであることが多い。食わず嫌いは、慣れ、経験が解決する。
- 仕事や作業の基本を系統立てて学習し、きちんと理解すれば、解決する苦手も多い。
- 仕事の苦手が許されると思っているのは本人だけ。誰も許していない。
- 過去の失敗はきちんと検証し、今でも出来ないのか or 大丈夫なのかを確認する。
- 取説、マニュアルがあるなら、真っ先に目を通す。それをしないのは仕事を舐めてる。
- 仕事のイロハは最初に教える。どの仕事は誰に聞けばいいかという情報収集も大事。
- 自分の成長、小さな成功体験を確認しながら自信を積み重ねる。
- イメージトレーニングは、リラックスし、本来の能力を発揮する為の合理的手段。
- 人は悪いイメージに洗脳されている。自分を洗脳し直し、良いイメージを持ち続ける。
- 人と違いがあるのは当たり前、違いではなく同じ部分を見つける。
- 相手がベラベラ話すなら、相手の考えをきちんと理解するチャンスと考える。
- 積極的なコミュニケーションを楽しむことは、人付き合いの苦手を克服する前向きな手段。
- 苦手でも、嫌いでも、放置せず、原因を考えて前向きに行動すべき。
- コミュニケーションの苦手は、相手に伝えたいこと、伝えたい思いを明確にし、うまくスキルを使う。
- 時には、不得意をカバーする他の方法を考える。それは前向きな回り道。