

最年少21歳が、コーチングを申し込んできた。プリンスのような女の子。向上心と、上司を抜いてやる！と気合十分で、どことなく昔の私のように。(笑) そんな彼女の部下たちはみんな年上。いつもテーマは、人間関係のこと。どうすれば、みんながついてくるか知りたい。どうすれば、売り上げが上がるか知りたい。そんな環境の中で、彼女は何に気付くことが必要だったのか？コーチング7回目にして、気づいた「いい子ちゃんブロック」。コーチの私にも「いい子でありたい！」とずっと思っていたとは・・・ついに、そのヴェールが明らかに・・・・。あなたも思い当たる節あるのでは？

これは私が堀口さんに出会って、自分が変わっていくというよりは、長年の頑丈ブロックが外れていく様子を振り返ったものです。

### まず始めに...

つい最近(2009年1月29日)のコーチングで、私は今まで気付いていたが、気付かない・認めない様に自分で硬く蓋をしていた感情を、堀口さんによってこじ開けていただき、ねぎらっていただいたことにより、例の**良い子ちゃんブロック**が外れたカサマです。

その外れた状態で、良い子だった第一章を振り返ってみようと今回ひとみずむ14を書かせていただきました。

堀口さんとの出会いからいままでのブロック変化記録。。

### ① きっかけ

私が堀口さんのHPにたどり着いたのは、接客が上手になりたいという単純な理由だった。

色んな方の接客ノウハウをサイトで検索していったら、すごくオシャレなこだわったサイトに着いた。

それが堀口さんのサイトだった。

それから毎日必ずチェックするようになり、  
『こんな考え方もあるんや!!!』と、かなり勉強になった。  
そしてどんどん堀口さんに興味が沸き、もっと知りたくなった。

が、当時の私には接客DVDを買うのにも躊躇するくらい  
自己投資に対してかなりの抵抗があったので、  
コーチングなんて聞いたこともないものに、なかなか投資できずにいた。

## ② コーチングの申し込み

2008年9月の3連休、私はお店で大失敗をした。  
その時、売り場を仕切っていたチーフが結婚式のため2連休を取っていて、  
店頭の指揮は、私たちに任された。

ところが、普段チーフに指示されて動いていた為、  
まったく逆の指示をするという行為が出来なかった。  
その結果、  
買い逃しや、お客様を待たせてしまい不快感を与えてしまう、  
みんなパニックってミスが発生し、お互いにイライラするしかなかった。  
結果、達成できた予算を大きく落としてしまう大惨事になってしまった。

その夜、悔しい思いと申し訳ない思いで店長と話し合った。  
店では最年少だった私だが、  
店長は、私にもっとリーダー性と責任感を持って欲しいと言った。  
かなり落ち込んだ。  
私はそれなりにしっかりこなせていると思っていたし、  
まず、出来なかった自分を認めたくなかった。

この時から、  
みんなに尊敬されたい！支持されたい！！  
店長に認めて欲しい！もっと褒めてほしい！！  
もっと成長して色んな視野・考え方をみにつけたい！！  
という気持ちが爆発し、3日後、あんなに躊躇っていたコーチングを申し込んだ。

### ③ コーチング、スタート！

最初、何をどう話せばいいのかわからなかった。

とりあえず、なりたい自分・得たいものを書き込んだ。

セッションシートより

今週のセッションから、何を得たいと思っているか？注目すべき点は？

目標 #1: 発言力やものの言い回し方(お互い気持ちよく行動できるいい方)を得る。

ディスカッションの焦点 →どう言うと人は動きにくいのか。

目標 #2: リーダーとは何なのか、支持されるリーダーが持っている能力を理解する。

ディスカッションの焦点 →尊敬されるには。

目標 #3: 上司から信頼される(任される)スタッフになる。

ディスカッションの焦点 →頼れるという事とは。

読み返すと、男性が書いたんじゃないだろうか？という文章… (笑)

まさか21歳が書いているとは誰も思えないような固さと言葉。

職場では最年少で、昔からナメられたくない感情が人一倍強かったのも、こんな書き方になったんだと思う。

この時の私は、誰か早く答えを教えて！！状態で、

その答えを考える過程の大切さや気づく大切さなど全く興味がなかった。

#### ◆堀口ひとみ流考え方。

・仕事がおりにきたら、いかに人にふるかを考える。

・権限委譲という。

・仕事をふったら、振りっぱなしではなく、フォローアップする。

⇒よくやっていますね。わからないところはないですか？

このセッションで

・自分で仕事をこなす→仕事ができるアピール

から、

・自分に仕事が振られる→他に振る、ケアする→お互いに信頼関係が生まれていく。

という考え方を知る。

“自分に任された仕事は自分で最後までこなさなくてはいけない”  
という自分ルールがこころの中で無意識に出来上がっていた為、  
自分の時間がなくなり、したいことが出来ず悪循環になっていても、  
「無理をして、自分頑張ってる！！」という、間違っただねぎらいをしていた。

また、スタッフは全員年上だったので、  
仕事を振るときに変にへりくだって頼んでいた為、  
悪い事では無いのに、相手が重く受け取ってしまっていた。  
ナメられたく無いはずなのに、1番年齢を気にしていたのは自分だった。

嫌なことを気にする→嫌だなと思う出来事を自分で招く  
私がよくおちいていた、  
負のスパイラルだったんだと今なら分かる。

#### ④ コーチング実践の日々

コーチングを受け始めて1ヶ月、私は社員試験に合格した。  
どんどん自分の可能性が広がっていくのを感じていた。  
10月後半、  
ずっと認め、褒めて欲しかった店長の新店への異動が決まり、  
私がチーフになることも決まった。  
正直、まだ認めてもらえて無かったので、異動はショックだったが、  
また新しい壁が出てきて、超えることが出来ればもっと成長できる！！  
というプラスに考えられるようになっていた。

チーフになった事で、以前よりもリーダー性を持たなくては！  
と意気込んでいた私は、スタッフへ思いを伝えることの難しさに苦戦していた。  
どう伝えれば私の言いたいことを理解してもらえるのか分からなかった。  
その事を何度かコーチングのテーマにした。

### 【セッションの焦点】

#### ◆ぐっと来る言い方。

- ・ネガティブ表現ではなく、未来に向かったポジティブな問。
- ・何で悪かったのか？⇒どうすればよくなるか？

#### ◆モチベーションと言葉。

プリンス用語、姫用語使い分けること。

本当になるほど！！の連発だった。

みんなに理解してもらうには、物の言い方と言い分けることが大切という考え方。

- ・今までマイナスな答えしか言えない様な問いかけばかりして、スタッフ自身を私が苦しみ、ねぎらう事すらしなかった。
- ・問題点や過去にばかりを焦点にし、解決策や先の事を話していなかった。

そして、コーチングで学んだことを実践&検証する日々が続いた。

自分の中でも充実感があつた。

これをきっかけに、1人1人スタッフの考え・思っていることを知りたくなり、だんだん他のスタッフを見るようになっていった。

### ⑤ 過信、いい子ちゃんブロックの全開。

順調だと思っていたが、ただ発生している問題に気付いていないだけだった。

11月後半、これでもか！というくらい売上が落ち始めた。

前年比マイナス500万は軽く落としていた。

目に見えるように売り場の空気が悪くなり、

店長が変わったことにより、色々ルールが変わっていた。

私は正直、この店長のやり方に納得がいかなかった。

でも、みんな支持しているし、私が反発するのは駄目なこと。

と、いつもの勝手なルールで物事を判断していたと思う。

そこで私は、

「こんな時こそコーチングしてあげなくては！みんなをヤル気にさせなくては！！」

と、1人張り切っていた。

これが間違いだった。

自分はコーチングを受けているんだ、という変な優越感。

それを実践して、みんなを楽にさしてあげたい！といういい子ちゃんの考え。

私はいい子だからみんなの事を助けたいと思って行動する。

みんなのことをちゃんと見ていない店長はいけない人だ。

と、心の中で思っていた。

上の2人がそんな状態だと、下のスタッフだっていい気はしない。

当たり前なのに、それにすら気付けない状態だった。

みんながまた楽しく仕事出来るにはどうすればいいのか??

毎日同じ事を考えていたと思う。

色んな本を読んだりして、そこで学んだ情報をそのままスタッフに伝えたりした。

しかし、状態は悪化していく一方だった。

辞めたいと言うスタッフが増え、

遅刻や簡単なミス、ストックが汚くなるなど、問題は増えていくばかりだった。

この頃からセッションも、

対“モノ・自分”ではなく、対“ヒト”に変わっていた。

今週のセッションから、何を得たいと思っているか？注目すべき点は？

目標 #1: みんなをもっとやる気にさせる。良い流れに変える！！

ディスカッションの焦点→ スタッフの好きな事を分析する。

目標 #2: 厳しさと優しさをもってスタッフに接する。

ディスカッションの焦点 →信頼関係を築くには??

今現在の自分はどんな調子か？この1週間は、どうだったか？

売上が大幅に落ち込んでしまい、暗い空気になりみんな

楽しくなさそうになってきています。

“前よりもしっかりしなきゃ”とみんな感じていて、キャパオーバーになっています。

よくない流れになっているので、早く断ち切りたいです！！

その為にも、みんながみんならしくあるために、私が楽にほっとできるような

アドバイスが出来たら良いのですが、上手く行かず、モヤモヤしています。

コーチングでも自然に「スタッフが…」を連発していた。

私はこんなに頑張っているのに、みんな感謝してくれないんです。

でもみんなを助けたい気持ちがあるので褒めて下さい！！

と、言わんばかりに訴えかけているセッションシートだった。

この日のフィードバックメールで、

■スタッフのモチベーションを上げる。

・早く帰りたいなと思っている人が多い気がする。

・楽しいことを見つけてあげなくちゃと思う。

⇒相手をやる気がないと決めつけると、かさまさんの態度に出る。

⇒相手もやる気があって、やりたいと思っている！と信じること。

■問題点が、人のことになりすぎている。

・スタッフたちへも、人のことについての話ばかりしている。

・目的は、お客様に商品のよさを知ってもらうこと。

■人がどうだ。と言っている暇はないはず。

⇒人のことばかり話すと、あたかもそれが大きな問題とみんな思うので、

人のことは話さず、問題は、お客様に商品をどうアピールしていくか？

であるので、そのことばかりを集中して、日頃の会話をする。

まさに自分になりたくない上司像になっていた。

自分が出来ていないことを相手にも押し付けてしまっていた。

全ては私がまいた種だったんだ、と気付いた。

本当はこの頃の毎日が楽しくなくてどうしようもなかった。

自分が招いた事がセッション後も認めたくなくて、

気付いていたのにそれ以上気付いてしまわない様に感情にブレーキをかけていた。

・私はそんなことする子じゃない。

・私だったらそんな事しないし、言わない。

と言う、自分が正しい論が出来上がってしまった。

そんな感情が変わりたいという気持ちを完全シャットアウトし始めていた。  
この頃が、1番いい子ちゃんブロックが暴走していた時期だったと思う。

## ⑥ いい子ちゃんブロック、崩壊！！

前回のセッションで、  
堀口さんに『3分間コーチ』という本を紹介していただき、  
この本を毎日読みながら職場に行くようにした。

びっくりするほど、今店で起こっている状態や問題について書いてあった。  
そして私が間違っていた理由についてちゃんと分かりやすく説明されていた。

みんなが私を信じてくれていても、私は心からみんなを信じきれていなかった。  
そりゃ、問題ばかり起きるなー。と、客観視し始めた。

色々気付き始めると、急に不安になった。

- ・じゃあ、私は本当にみんなに支持されているのか??
- ・この状況や何もしなかった私に対して、  
前の店長は私にがっかりしないだろうか??

がっかりされる事、それが一番怖かった。

そんな私に、  
心の中を吐き出すきっかけがやってきた。

その日、  
店の状態を見かねたエリアマネージャーが、  
女性の先輩スタッフを店にヘルプとして連れてきてくれた。

その方は、関西のスタッフの中で1番販売力・行動力共にある人で、  
私の憧れでもあり、いつか越えたいと思っている人だった。



その方は、

見事に私の“やってはいけないルール”概念をぶち壊してくれた。

たった1人で、営業時間内で売り場を変え、

さらに5体あるトルソーまで効率よくかわいくコーディネートしていただいた。

私はただ手伝うことしか出来なかったが、

何よりもまず本当に楽しかった。

いつも1人で遅くまで残って売り場を変えていた私は、

「しんどいな」「また明日変えなくちゃいけないな」「大変なのに誰も手伝ってくれない」と、売り場を変えることにマイナスイメージしかなかった。

しかし、その日は楽しかった。

私も手伝いたいと思った。

その先輩スタッフに、

“いかに自分が楽しんで、みんなを巻き込むか”の極意を教わった。

そりゃ、みんな手伝いたくないな。

という顔で売り場を今まで変えていたんだ、と気付いた。

ふと、

『でも、カサマさんはめっちゃ頑張ってるやん』と言われ、その場で号泣してしまった。

頑張っていると思っていたことが、

全て自分や周りの人を苦しめていたと気付いた時に、

上司や先輩を騙しているようで、その言葉が辛かったからだ。

私はみんなが思っているほどいい子じゃない。

と、ブロックが外れかけたのかもしれない。

「・・・実は私、みんなにがっかりされるのが怖いんです」

ついに言えた！！言ってしまった！！

いい子ちゃんルールからすればありえない言動だった。

先輩スタッフは、

『そんな完璧な21歳なんか出来すぎやん。もっと不器用に失敗して学ばんと』

何かホッとした。

正直この人にもメンタルの弱さがっかりされると思っていたからだ。

そうか、“私は出来てますよ、大丈夫ですよ”と、背伸びしていたんだ。

ちょうどこの2日後に、コーチングの予定が入っていた。

外れかけたブロックに気付かれないようにセッションシートを書いていたと思う。

前回のセッション以来、自分はどんな行動をとってきたか？成功したこと、課題は何か？

私が見つけた原因を無くしていくこと、

出来ていると思いこんでいる事をなおすのが課題です。

ご紹介していただいた『3分間コーチング』の本が、

今の自分にはタイムリーにHITしました！！

全て読み切れてはいませんが、色々な気づきを得られました。

下のスタッフに対してもそうですが、

上司に対して納得の行かなかったことでも

今までとは違う角度で考え、受け止められるようになりつつあります。

まず、自分が変わることでもみんなも自然に変わると思ったので、

自分のなあなあになっている所を無くしている状況です。

前面に“私、大丈夫です！”感があふれている（笑）

コーチングの中で、先輩スタッフの話になり、

自分がすんなり「がっかりされたくない」と言い話から、

過去の自分の振り返りになり、

一気に堀口さんによっていい子ちゃんブロックを発見していただいた。

すごく“いい子ちゃんブロック”という言葉がしっくり来た！

小さいときから両親は共働きで、学校の行事なんて絶対参加できなかった。  
最初は寂しかったが、せめて勉強を頑張ることで褒めてもらおうと頑張った。  
いい子でさえいれば、みんな褒めてくれるし、気にしてくれる。  
そう考えていた私は、自分の中にいい子ちゃんルールを作り上げていた。

その考えが深く根付き、  
思いのままに動きたい気持ちをブロックして、  
21 になった今でもいい子を演じていた。

その自分の中にあるいい子ちゃんを、  
堀口さんは『もういいよ、十分頑張ったよ。』と私の変わりにねぎらってくれた。

不思議とスーッと気持ちが楽になった。  
もう、いい子でいる必要なんてないんだ！！  
これからは、自分のしたいことをしていけばいいんだ！！

気持ちがスカッとするとこんな感じなんだ！  
爽やかな風がいい子ちゃんブロックを吹っ飛ばしてくれるような感じ。

2009 年 1 月 29 日、  
カサマ、いい子ちゃん卒業しました！！

#### ⑦ まとめ -みなさんに伝えたいこと-

今までのセッションを読み返すと、  
本当にいい子を演じているなど、外れた今ならすごく分かります。  
私が身に付けたい自分軸や行動力は、  
自分が本当にやりたい！と思うことに素直に従うことで  
自然に出来ていくものなんじゃないかなと思いました。

なので次の私のステップは、自分軸を築いていくことです。  
その為にも、日々「私はどうしたい??」と問いかけています。

ブロックが外れて気付いたことは、  
苦手・嫌いな相手には、  
必ず自分が持っている自分の中の嫌いな自分部分がある。ということです。  
自分に似ているからこそ嫌いなのかも知れないですが、  
それを認めようとしたくなかったのが、店長ともぶつかりました。

むしろ、嫌い・苦手な相手のほうが、  
逆にお互いの改善したい部分に共感してくれるんじゃないか！？  
と考えてみたら、今では話すのが楽になりました。

自分を認めるということ。

すごく簡単ですが、本当に奥が深かったです！！

これからはやりたい事をして、輝くぞ！！  
やっぱりしたい事を出来ている人の輝きはハンパないです！！  
私もやっとスタート地点に立てたと思うので、  
みなさんに負けずに走っていきます！！