マネジメントの質を高める！心の「一時停止」実践シート

マネジメントの質を高める！心の「一時停止」実践シート

管理職は、部下に動いてもらって、組織の成果をあげることが仕事です。マネジメントの中では、
「部下が指示をやっていない」「お客さまからクレームが来た」「他部門とうまくいかない」など、
社内外を問わず、さまざまな人間関係や仕事の悩みごとが生じます。

こういった出来事で「イライラする」「腹が立つ」「落ち込む」など、心の中でネガティブな感情が
引き起こされたとき、その感情に自分の言動が引きずられてしまい、後から後悔することはありませんか？

たとえば、『強く叱りつけてしまったが、もう少し言い分を聞くべきだった…』とか、『クレーム対応で
イライラしていたせいで、ちょっと八つ当たりしてしまったかな…』といったことです。

日常、とくにマネジメントをしていると、自分の感情を動かすさまざまな出来事の連続です。
出来事（刺激）によって生じた感情に、言動が引きずられてしまう状態を、
7つの習慣®では**「反応的な状態（反応的な行動）」**と言います。

反応的な状態、とくにネガティブな刺激に対して反応的な
行動を取ってしまうと、上記のような望ましくない言動になりがちです。

反応的な状態

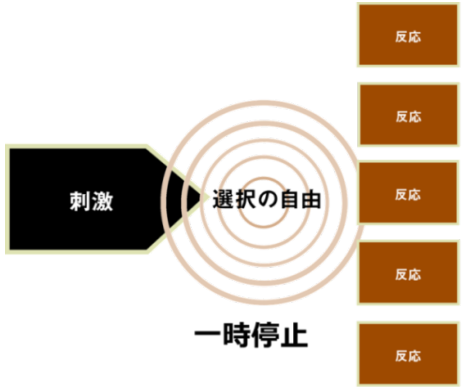
Copyright 2020 JAIC Corporation. All rights reserved.

マネジメントの質を高める！心の「一時停止」実践シート

そうならないように知っておきたいのが7つの習慣®が勧める**「一時停止」**という考え方です。

一時停止とは「車が交差点に差し掛かった時には、一時停止して、左右、歩行者の存在を確認して、安全に通れるように行動する」のと同じように、「刺激に出会ったとき、生じた感情のままに行動するのではなく、一時停止して、望ましい言動、得たい結果に向けて行動する」という習慣です。

ポイントは、**刺激によって湧き起こった「感情」に振り回されず、**
「一時停止」して、望む結果や大切にしたい価値観に照らし合わせて、
自らの行動を選択することです。



一時停止することで、選択肢を考え、「望む結果」につながる選択をすることで、
的確な部下指導、効果的なマネジメントを実現します。管理職・リーダーは、
毎日のように数多くの刺激がふりかかり、ネガティブな感情が湧き起こることもあります。

そんな中で、望む結果を得続けることにつながるのが「一時停止」の習慣です。
次ページの一時停止して行動を選択した出来事を記録する「一時停止練習シート」も使って、
ぜひ「一時停止」を習慣化してください。

Copyright 2020 JAIC Corporation. All rights reserved.

マネジメントの質を高める！心の「一時停止」実践シート

ご相談はこちらから

No	実践した場面	得られた成果
例	いつも私の指導どおりに動かない部下Aがいて、イライラしていた。普段の指導は指導係のBに任せていたが、ある仕事で私から直接指示する必要があったが、また指示通りには動かなかった。「なんで指示通りに動けないんだ！？」と苛立ったが、一時停止して、Aの考えをいつも以上に深く聴くようにした。	発見が２つあった。１つ目は、Aなりに色々な角度から考えて、自分なりの行動をとろうとしていること。２つ目に、Aの考えをちゃんと聴いてから指示することで、Aも納得して指示通りの行動をとってくれたこと。今後、Aの指導では、こちらの考えを伝えたうえで本人の意見を聞いて、それを踏まえて、最終的な指示を伝えるようにする。
1		
2		
3		

Copyright 2020 JAIC Corporation. All rights reserved.