

夫婦や親子といった家庭内または職場 —— 様々な人間関係をかたち作るベ-  
ースは「コミュニケーション」です。10回にわたり、私たちが普段気付かずにい  
る効果的なコミュニケーション方法について、学校や企業で多数の研修に携わ  
ってこられた松浦留美子さんにお話を伺っていきます。

※ 三角波：時化た海で方向の違う二つ以上の波が重なってできる三角形の波で、  
船の舵が取れなくなる危険な状態を言う

回答者

インストラクター 松浦 留美子さん

聖心女子大学哲学科卒業。Gordon Training  
Institute認定インストラクター。小、中、高、その  
他各種教育機関においての親向けの講演活動や教  
員研修、管理職研修、医療スタッフ研修などを行う。  
教師学講座 (Teacher Effectiveness Training)、  
親業訓練講座 (Parent Effectiveness Training)  
などの各種コミュニケーション講座を開講。

www.oyagyo.or.jp



質問者

センター・ピープル代表取締役 飯塚忠治

## 第5回 本当の平和は、対話を避けて通ることからは生まれない

A 課長の部下である BさんとCさんが何かも  
めている様子です。職場の雰囲気は刺々しくなっ  
ており、A 課長は思い切って2人を一緒に呼び  
出し、できれば仲裁したいと考えました。

この場合のA 課長の対応は……

①「お互い事情はあるでしょうが、互いに悪かつ  
たところがあれば、謝るべきではありませんか」  
(喧嘩両成敗)

②「どんな理由があるにせよ、職場に私的な感  
情を持ち込むのは間違っています」  
(正論を述べる)

\*\*\*\*\*

飯塚 ①も②も、普段、身近に見聞きすること  
のように思います。でも平和的な解決のよう  
に見える「喧嘩両成敗」は案外表面だけの解決で  
終わってしまい、水面下では対立が続くことも多  
いように感じます。それでも2人とも大事な社  
員だと思えば、波風を立てないで解決したいとい  
う力がどうしても働きそうですが……。

松浦 そうですね。特に感情が絡んでいる場合、  
根本的な解決はなかなか難しいと思います。A  
課長は上記のどちらとも異なる対応をし、後に問  
題を残さない解決法を引き出しています。

\*\*\*\*\*

A 課長 「あなたたちの間に何か問題があるよ  
うに感じるのですが……」

B 「特に問題はありません。Cさんが勝手に  
そう思いこんでいるだけではないでしょうか」

A 課長 「そう、Bさんは何も問題はないと思っ  
ているんですね。Cさんが問題を感じていると  
……」

B 「そうです。何が問題なのか、私には分か  
らなくて困っています。それでつい、私もいら  
いらしたりして、Cさんをわざと無視したこと  
はあります」

A 課長 「とても困ってるんですね」

しばらく沈黙……

C 「Bさんは、いつも土日の休みを真っ先に  
取っているんです」

A 課長 「いつもBさんが土日に休日を取っ  
ているので、Cさんはそれが気になっているん  
ですね」

B 「私はほかの人に土日の休日希望を出すな  
んて言っていませんし、一体何が問題なのか、  
分かりません」

C 「確かにそうですけど……。Bさんが母子  
家庭で、週末しかお子さんとゆっくりできない  
ことを知っている以上、気の毒でこちらの都合  
は後回しにしてしまうじゃないですか」

A 課長 「するとCさんは、本当は土日に休日  
の希望を出したくても、Bさんがお子さんと少  
しでも一緒に過ごせるようにと、遠慮していた  
わけですね」

C 「ええ。でも、Bさんはそんなことは知ら  
ないわけですし、それなのに私が勝手に、Bさ  
んがこちらの配慮に気付いてくれないことに対

してイライラしていたんですね。恥ずかしい  
です」

B 「そうだったんですか……。Cさんの配慮  
に気が付かなかった私も、悪かったと思います」

A 課長 「それじゃ、BさんもCさんもこの件  
についてはもういいですね」

B & C 「はい!!!」

\*\*\*\*\*

飯塚 職場では思うこともなかなか言えずにス  
トレスが溜まる——良くある図式だと思います。  
しかもささいなことで、とげが刺さったように心  
に痛みが走ることもありますよね。でもこのよ  
うに自分の思いをうまい形で表現したら、かえって  
良い関係が生まれるのですね。

松浦 そうですね。A 課長は自分の意見は言わ  
ず、双方の言い分を聞いているだけです。そう  
すると、対立しているBさんとCさんの相互理  
解が促進されていくのがお分かりかと思います。  
このような対応こそが、当人同士ではうまく解決  
できない問題を抱えた人たちにとって、非常に助  
けになるのです。自分の意見を言わず、聞くこと  
に徹するのは意外と難しいことです。話し方を訓  
練する機会があっても、聞き方の訓練をする機  
会はなかなかありませんから……。

飯塚 ここで聞き方の訓練という言葉は初めて  
お話しいただいて、効果的なコミュニケーション  
にもう一つの柱があることに改めて気付かされ  
ました。来月は3次元のコミュニケーションにつ  
いてお話をお聞かせします。

ご案内の事例は、セミナー、ワークショップで実際に語られた内容を本質から離れないように編集しております