

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8回 水は自分の流れる道を自ら見つける

飯塚 11月もここまですますと、クリスマスの話題が頻繁に出てくるようになってきました。これからの時期はソーシャル・ライフの頻度も上がり、その分楽しいこと、また一方では人間関係で悩む局面も増してくるのかも知れません。本日も松浦さんに実際にあった例に基づき、様々な局面で異なる対応を取ることでどのように状況が好転するのか、お話を聞かせていただけますことを楽しみにしております。

松浦 はい。まさにこの時節にふさわしく、人と人がお互いの成長を助ける上で大いに役立つ事例を紹介させていただきます。

AさんとBさんは同じ会社に勤めている友人同士。Bさんは同じ課のSさんとの作業上の連携がうまくいっておらず、悩んでいる。思い余ったBさんがそのことをAさんに相談してきた。

このような場合、Aさんの対応は

① 「Bさん、あなたとSさんとはタイプが違うから、無理しない方がいいですよ」(分析し、提案する)

② 「大丈夫、Bさん、あなたなら誰とでもうまくやれますよ」(励ます)

というようなことが予想されますが、飯塚さんはどのようにお感じになりますでしょうか。

飯塚 今ご紹介いただいたアドバイスなどの対応が私の思考回路となっており、このアドバイスが聞こえてきそうな気がします。私も松浦さんから今までお聞きしたことを振り返ってみる

ことをしなかったとしたら、①のアドバイスをしそうな気がします。

松浦 飯塚さんのおっしゃるとおり、普通は①か②の対応をすることでしょう。しかしAさんはそれらとは異なる対応をし、しかも、驚くような結果を導き出しました。

B 「私はSさんとは考え方が合わないんです。これ以上どうしたらいいの……。私がSさんに合わせればいいと頭では分かっているけれど、でも、ダメなんです」(うなだれている)

A 「精一杯やってもうまく行かないから、自信が無くなっているんですね」

B 「そうなんです。私は一つのプロセスを完璧にやってから次へ進みたいと思うのだけれど、Sさんは全体の効率を優先するので、私は、Sさんに煙たがられているのが分かるんですよ」

A 「煙たがられてると感じると、辛いですね」

B 「そう。仕事に完璧を求めるのはそんなに悪いことではないと思うのだけれど……」

A 「Bさんは仕事は完璧にやるべきと思っていますね」

B 「まあ……ただ、人によって何を完璧とするかが違う場合もあるでしょうし」

A 「色々な完璧があると」

B 「私は細かいことにこだわりすぎる場所があって、本当は自分でも疲れるんですよ。でも、そこを変えようとする自分が自分でなくなるようで……」

A 「本当は変わりたい。でも怖いというか、抵抗がある。そんな気持ちなんですね」

B 「その通りなんです。だからこそ、こういうことこそ、自分の能力を広げる絶好のチャンスなんですよ!!」

飯塚 んーんと唖ってしてしまうほど、相談者であるBさんは自ら方向性を見つけていますね。水は自分の流れる道を自ら見つけるという表現がありますが……。

松浦 飯塚さんのおっしゃる通りです。Aさんが行っているのは共感的に聞くという対応です。この対応は水=思考の流れをさえぎらず、むしろ思考を深め洞察を促進する強力な助けとなっています。「この会話後のBさんの表情にはやる気が漲っており、うれしい驚きでした」と語るAさん。結果的にBさんとSさんの間には素晴らしいチームワークが生まれていったのです。

飯塚 今回で8回目の松浦さんのお話で問題解決の要点が見えてきたように感じられてきました。私たちはとかく自分の経験を元にアドバイスをする傾向がありますし、またそれを求められていると思ってしまいます。ここではやはり傾聴することからポジティブな共鳴が生まれてきているのが見えるように思いました。本日もどうもありがとうございました。

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