

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7回 深呼吸するのに息を吸い込むためには、その前に息を吐き出さない

飯塚 春、4月に始まりました「第3の道」も7回目を迎え、季節が移ろい味覚の秋となりました。本日も新しい発見が目の前に現れそうで楽しみです。

松浦 秋は様々なものが実る季節でもありますね。今回は、職場の仲間の能力がそれまで以上に発揮され、良き実りをもたらすようになったAさんの事例をご紹介します。

Aさんの職場の同僚Bさんは非常に仕事熱心ですが、説明もなく部下を頭ごなしに叱ったり、怒鳴ったりすることが多く、新入社員の中には仕事への意欲を失ってしまう人もいます。そのため、AさんはBさんに部下への対応を変えてほしいと思っています。しかし、それを伝えた場合、Bさんからの強い反発が予想されます。

このような場合、普通考えられるのは以下のような言い方です。

①あなたのやり方は相手を傷つけるだけです (非難)

②あなたが一生懸命なのは分かります。しかし、叱るだけが新人教育なのでしょうか…… (遠回し)

飯塚 ①や②のような言い方は感情的な対立に発展しかねないため、何も言わないという選択肢の方が多のかなと思います。言ってしまったがために同僚との関係がギクシャクするのが目に見えているような感じがします。

松浦 おっしゃる通りです。ところがAさんは以下のような対応をしました。

A 「Bさん、頭ごなしに叱ると、新入社員が辞めてしまったり、やる気を失ってしまうのでは、と僕は心配です」

B 「Aさんが心配する筋合いじゃない! だいたい、怒鳴られたくらいで辞めるようじゃ使いものにならないから、辞めてもらった方がいいんだ!」

A 「怒鳴られた程度で辞めるような人は、会社にとって必要ないと……」

B 「辞められると会社にとっては損失なんだが……。しかし、僕だってスパルタ式で鍛えられて、何度も怒鳴られたよ。お陰で今があると思っている」

A 「スパルタ式がBさんにとっては役に立っているということなんですね」

B 「そうなんだ。確かに多少良くない部分もあると思うが、僕には僕のやり方があるし、目の前のことだけで判断されては本意だ」

A 「Bさんは長い目で見て会社のためになることを一生懸命やっておられるわけですね」

B 「そうだ。ただ正直、ほかのやり方が分からないというか、別のやり方でうまく指導できる自信がないんだよ。それでつい、怒鳴ってしまうわけだ……」

A 「色々苦心していらっしゃるんですね」

B 「自分なりに最善を尽くしているつもりだけれども、確かに僕はもっと言葉で説明するよう

にしないとイケないな」

飯塚 この会話を通してBさんの気持ちが大きく変化しましたが、驚きです。

松浦 この後、Bさんは頭ごなしに叱ることがほとんどなくなり、叱った後は理由を説明しフォローするようになりました。新入社員は積極的に経験豊富なBさんから仕事を学ぼうとするようになり、Bさんの能力も新入社員の能力も、今まで以上に発揮されるようになったのです。

飯塚 このような効果を生む会話の転換点となる軸はどこにあるのでしょうか。

松浦 Aさんは最初に自分の考えを伝えていますが、それに対しBさんは反発しています。するとAさんは、それ以上自分の考えを言わず、聞くことに切り替えています。この「切り替え」が大きな転換の軸と言えます。相手の行動や価値観を変えようとすると、抵抗や反発に出合うことが多いものです。そのようなとき、私たちは相手を説得したいという気持ちに駆られます。しかしそうせずに、相手の反発に耳を傾けると、こちらの言い分にも耳を傾けてもらえるのです。

飯塚 私たちは相手を説得しようとしてみがちですが、相手の心が自分の考えていっばいときは、他者の話を聞いてもそれを受け入れる容量がないのかもしれないですね。人の心は重さや体積で計ることは出来ませんが、それでも物理の法則が働くのでしょうか。まずは傾聴することから始めると、相手の心の中に受け入れる空間ができる、遠回りのようで実は近道なのかも知れないと思うようになりました。本日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