

「相手は自分とは違う人間」

◇職場や家族で、最初は楽しく会話をしていたはずが、相手の言った言葉にイライラしてしまつて、その後の話がうまくいかない、ということはありませんか？

イライラしない方法があったら、「毎日の会話が楽しめるのに・・・」と思いつながら、いい方法が見つからなかった皆様へ、河村カウンセラーのインタビューをお届けします。

自分も相手も会話を楽しむための聴き方・話し方のコツについて、じっくりお話をおうかがいました。

皆様の会話のお役に立てたら幸いです。それでは、インタビュースタート！

「話の聴き方でもっとも大事なことを一言で言うと、どのようなことですか？」

一言で表すと、違いを受け入れられるということかもしれません。相手は、私とは違う人間なんだと受け入れて認識することが必要かもしれません。

例えば、

「私はこういうつもりで話した」「私だったらこうするのに、あの人はどうしてこんな風にしないんだろう」「どうしてこんな返事がきたんだろう」ということって多くないですか？

その時に起きているのは、自分を基本にしているんです。

その時に常に、相手が自分とは違

う人間なんだということを認めていけば、意見が合わなかった時や話があまく通じていない時でも、少し対応も変わる部分もあるのかなと思います。

「受け入れることができれば、例えば嫌な事や自分と違うことを言われても、いらいらしたりしないのではありませんか？」

そうですね、相手が違う人間なんだと本当に受け入れていると、「何を言っているんだろう？」「どういう意味で言っているんだろう」という好奇心や単純な疑問、関心を持つことができるようになります。

無意識のうちに、「私は・・・」のつもりで話していると、かみ合わ

ない時には、腹が立ったり、「何でこんなこと言うのだろう・・・」と悲しくなったりしてしまうと思います。

しかし、最初から相手は違う人間なんだと考えてみてください。

そうすると、違う考えや違う角度からモノを言われた時に、「ああ」「へえー」という何か新鮮な発見があったり、分からないことは聞いてみようという気持ちになったりすると思います。



「受け入れるということが難しくですが、どのようにしたらできますか？」

受け入れるというのは、相手を全部肯定するということは少し意味が違ふんです。肯定して受け入れることはすごく難しいです。

価値感も考え方も凄く違うので、相手のことを全体的に思えることはなくてもいいと思います。

そういう意味ではなくて、ただ違う人間なんだということを頭においておくといいのではないのでしょうか。

話しをしていて、何か嫌だなあと思ったら、相手は私とは違う人間なんだと自分の心の中で言ってみてください。

ただし、そう分かっているでも「でもね〜」ということはたくさん起ると思いますが、それは自然なことなので、その都度、相手は違う人間なんだって呟いてみてください。

それをしていくことや練習するイメージをすることが一歩になるかなあと思います。

最初からはできないと思うので、怒ってしまったとしても、それはそう思えない自分が悪いわけではありません。少しずつ練習していったら、その先に何か起こるかもしれないと思いがらトライしてほしいなあと思います。

「話し方で大事なことを教えていただけませんか？」

話す時に、気持ちを話すということとを是非してほしいと思っております。

例えば、職場などで〇〇当番なのに、いつもやらない人がいる、という場面を想像してみてください。

その時に、私達は、「何で・・・」という言葉をつい使って、「何でやらないの」とか、「決まっていることでしょ」とか、「わからないの!」というようなやりとりをすることが多くないですか？

そんな時に、決まっている当番をやらない人が目の前にいたら、その人がやらないことで自分はどんな気持ちになっているのでしょうか。

私は、一生懸命やっているのに、あなただけサボっているという気持ちがあったり、決まりごとなんだからちゃんとやらなきゃいけないんじゃないのという考えがあったりすると思います。



そういう時に、そのことを遠回しに言うのではなくて、「すごく嫌な気持ちがあるんだ」、「すごく困っているの」という風に、まず気持ちを伝えてほしいなあと思います。そのように気持ちを話すことで、話が伝わりやすくなると思います。

「そう言われると、聞いているのは、「ああそうなんだ・・・」と話が聞きやすくなるのでしょうか？」

そうですね。気持ちの言葉を話すのと相手の気持ちに届きます。

現象面ばかり伝えても、なかなか心にスツと入っていきません。入る

前に、頭の中でいっぱい、いっぱい色々なことを考えさせてしまっています。そんなことが起きてしまったら、「私にだって、事情があるのよ」とか「その言い方気に入らない」とか感情的になりやすいと思います。

それで困っているのか、私ちょっとムツとしたのよとか気持ちを伝えてみてください。

以外と相手は、気づいていないことがあったり、「そんなに困っていませんよ」とびっくりしたり、当番をするようになったり、ということが起きてきます。

だから、気持ちを言葉で話すと、本当に物事の伝わりが良くなったります。

そうすると、相手の方も気持ちを話してくれるようになったり、こんな時どうしようと、もう少し発展的な話もできたりするようになるかなあと思います。

—例えば、部下が、上司である自分に考えや意見を話してくれないときは、どうしたらいいのですか？

部下が話してくれないという時には、話しづらい関係性を作っているのではないかと振り返ってみてください。

ちゃんと目を見て話しかけているかとか、ゆっくり落ち着いて話しかけているかどうか、振り返っててください。

そして、もう一つですが、聴いている時に、聴く側が結論を出そうとしていることがあります。聴く時には、それはあまり効果的なことではありません。

その場で結論を出そうとすると、話をしている側は、聴いてもらっていないという気持ちが起こり、聴いている（結論を出そうとしている）側は、「一生懸命言っているのに、やっぱり聞いてくれない」とか、そんなことが起こりがちです。

話しを聴くときには、その場で結論を出そうとしたり、アドバイスしようとしたりせず、まずただ聴くようにしてください。

まず、「ああそうなんだね」という風に相槌を打って、その人がどんな状態なのか、どんなことを言おうとしているのか理解してみようという好奇心を持って聴いてみてください。そうすると、今までとは違うやり取りが始まるかなと思います。

例えば、自分が落ち込んでいたり、何ともうまくいかないなあという愚痴を言っている時に、「だったらこんな風にしては」とか「そんな風に考えてみればどう？」と言われたらどんな気持ちがするでしょうか。



—上司だからといっていつも結論を出そうと構えなくてもいいんですね。

はい。結論は、一拍置いて後でも十分に出していけますよね。相談にのるといことは、いつもいつも答えを出してあげるといことは、ちよつと違う気がするんですね。

黙って相談を聞いてもらっている時というのは、話している自分の声を耳を通して自分で聴くという効果もあるんです。

そういう時というのは、一人で、頭の中で繰り返し、繰り返し色々なことを考えている時と少し違ってきます。

話しをすることで、自分の耳から気持ちに入っていくと、頭の中で考えている時よりも物ごとが整理されてきたり、話しながら、「あっ・・・そうだ」と新しい考えや新しい発見が生まれてくるという効果もあります。

だから部下に相談された時には、まずどういうことを話したいのかゆっくりと聞いてあげることによって、思いもよらない何かが生まれてきて、そしてそこから「こんな風に進めようか」という話になるかもしれません。

また、答えを見つけるために、どうしたらいいかということをお話し合うことが必要になってくるかもしれません。部下は、「この部分を一緒に考えてもらえますか？」とか「この観点でもう少し考えさせて下さい」というように整理していけるかもしれません。

そんな風に聞いてもらえたら、気持ちをお話してみようかなという気持ちにもなるかもしれないですね。



心理カウンセラー

河村 葉子（神奈川県横浜市磯子区）

ハートフリースペースカウンセリングルーム

<http://www.heartfreespace.com>

（詳細情報）



「聴くこと、話すことができるようになる」と、自分や周りの人との関係というものも変わってきますか？

変わってきます。私も最初から、今言ったように、聴いたり話したりできていたわけではありません。やっぱり学びながら、色々なことに気づいたりしたおかげで、今では自然に「うん、うん」と聴くことができるようになりました。

また、何か嫌だなんて感じたときに、この人に言おうかどうか迷うこともあります。たぶん大変なことになるなと思って辞めることもあります。でも、その時の嫌な気持ちというものは大事にしています。

そうして、何かきっかけがあった時に、話してみようかなという気持ちになることがあります。

気持ちを言葉にできるようにになると、本当にやり取りがスムーズになって、お互い分かりあえると思います。

そうになると、相手が「ああ、あなたはそうなんだね、私はね・・・」という風に話してくれるようになってきて、相手と疲れないで接することができるようになると思います。

でも、色々な人間がいますので、分かりあえないということもあります。気持ちを伝えて話合いができなければ、今はしかたないなってあきらめることもできるようになっています。

「気持ちを伝えることで、相手といい関係を築けそうですね？」

最初は、気持ちを伝えたりすることって勇気がいるかもしれないですが、どうなるかはやってみないとわからないです。

私達は、良くないことを想像することが多いかもしれないですね。悪い関係になってしまったらどうしようとか、気持ちを伝えて馬鹿にされたらどうしようとか・・・

でも私の経験から言うと、自分の気持ちを伝えて、トラブルになったことはほとんどありません。

最初は、やっぱり勇気があるので、話してみると、「ああ、なんだ、そうだったの」って本当にびっくりされて、「そんなつもりじゃなかったのよ。こうこうこういう状況があつて・・・」とその状況を話し

てもらって、安心できたりします。「実は、私もこう思っていたから、こうしていたのよ」という風にお互いに良かれと思っていたことが発見できて、いい関係になれると思います。



（注）本文は、河村カウンセラーへのインタビュー内容です。（2009年6月現在）