

## 「相手の「カップ」を準備して会話し始めよう」

◇便利な世の中であるために、コミュニケーション力が低下してきているとよく聞きます。

自分自身ではコミュニケーションでできていると思っても、本当にできているのでしょうか。

自分が言ったように相手がやってくれない、と感じたら、もしかしたら、伝え方に問題がかもしれません。（相手の聞き方にも問題があるかもしれません）

コミュニケーション力や相手と気持ちよくコミュニケーションするためのコツについて「こころのリラクセーション」の益子カウンセラーにお聞きしました。

—今、コミュニケーションが苦手という方が増えているのですか？

そのように気づいている人は、増えてきているようです。でもそのことに気づいていない人の方がむしろ多いかもしれません。

気づいていない人というのは、話を聞いているつもりなのですが、聞いてはいません。また、自分のことをあまり話したがらない傾向にあります。これは話すことに慣れていないので自分の気持ちを言葉に出すことができなくなっているのかもしれません。つまり話せないから話しかけられないという状態に陥ってしまっています。そのような人が多いかもしれません。

—それはどのようなところで感じられるのですか？

企業などでセミナーなどを行っているのですが、いわゆるエリート社員の方が、セミナーでは、受け答えができないというのを目の当たりにすることがあります。受け答えができないということは、きちんと話を聴けていないので、答えることもできないということになってしまっています。

自分の頭の中でプレゼンテーションを立案し話すということはできるのですが、人の話を聴いて、それに対して受け答える（話す）ということが苦手な方が多いようです。ですが、社会人としてきちんと生活できているので、そういうことは、本人自身も気づいていないというか意識していないことがあるように思えます。

—気づいていない方が多いのですね？

そうですね。会社で行っている会議がありますが、もしかしたら、こんな風なことが起きているかもしれません。

例えば、不思議の国のアリスという児童文学がありますが、全12章の中の、第7章に、マッドティーパーティーというパートがあります。3月うさぎ、帽子屋、ヤマネという登場人物が出てきて、アリスとお茶会の中で、会話をします。しかし、みんなそれぞれが言いたいことを言い合っているのです。会話がまったく成立していません。この章を読むと、現実ではそんなことあるわけないよと思うのですが、客観的に会議や会話を見てみると、マッドティーパーティーのよう



なことが日常繰り返し広げられているように思います。

### —それはどういうことが原因なのでしょう？

例えば、このようなことを想像してみてください。今テーブルの上にはあなたのカップが一つしかありません。そこには、コーヒーが入っています。そこに、紅茶を入れられたらどうしますか？きつと、怒りますよね？

紅茶ならまだしも、コーラやカルピスを入れてきたら、どう思いますか？「何なんだ」って怒りますよね？よく聞く耳を持たない人というのは、カップが一つしかないんです。

では、どうしたらいいのでしょうか。聴き手は、相手用のカップを心の中にそれぞれ用意します。そうすると、相手からどんなものを入れられようと、とりあえず受けとめられます。そうすれば怒りませんよね。それでも、それが耐えられないものであれば、そのカップを削除してしまえばいいわけです。

だから聴くというのは、聴く前に、自分の心の中に、相手のためだけのカップを用意できているかということであると思います。



※次からは、「カップ」を「ファイル」に置き換えてお話しします。もしかしたら「フォルダ」を想像してもいいかもしれません。

### —相手用を用意しておかないと、相手の話は聞きづらいということですね？

そうですね。自分の心の中にある、自分用ファイルに相手のことをどんどん入れてしまうと受け入れることができないうので、当然、反発が起きます。そうすると、聴けなくなるといことが起きてきます。

しかし、自分のファイルに入れるのではなくて、自分の心の中に、相手（Aさん）のためだけのファイルを作れば、相手の言葉は、Aさんのファイルにどんどん入れていくことができます。

また、その話の中で、「こんなことを考えているのか」とすごく共感

できる部分があった場合には、自分のファイルに移し替えたり、コピーしたりすることもできます。

それで、もしAさんから耐えられない言葉をもらったとしたら、Aさんのファイルだけを削除してしまえばいいわけです。

つまり聴くということは、予め自分の心の中に、相手のためだけのファイルを用意することが必要で、聴く前にきちんと用意できているか、確認することだと思います。

### —相手用のファイルを作るコツはありますか？

これは、練習しなないかもしれないです。これは、練習しなないかもしれないです。

例えば、大好きな彼のことであれば、誕生日はいつで、何が好きで、嫌いで、何型、何座ということ何でもいいから聞きたいし、そういう情報って集めたいものですよ？これというは、無意識に心の中に彼のファイルを作っているんです。

反対に、嫌いな人のファイルって無意識のうちに作っていないんですか……。例えば、嫌な同僚、下

品な上司、おしゃべりな隣の奥さんのファイルは、嫌いなので、意識しないと作れません。

そういった嫌いな人のファイルなど、相手用のファイルは、最初からうまくいかないですが、この人のファイルを作ってみようと、聴く準備をすることで、少しずつ作れるようになってくると思います。

作れないうちは、自分だけのファイルに入りこんでくるので、反発が起きて、「ああやっぱり嫌なおばさんだ」っていうことになってしまっていると思います。

### —相手用のファイルがつくれるようになっていいですね。

そうですね。だから、本当に一つ意識して、心がけてみてください。

例えば、今日は、この人との商談だから、この人のファイルを作って、「その人の言葉は一言一句逃さず、入れよう」と意識することが、まず聴くということの第一歩だと思います。



—それでは、話し方のコツはどのよう  
にお考えですか？

話すことについてですが、T A キ  
ツズ（T A : 交流分析）という幼児  
向けの絵本（洋書）があります。翻  
訳はされておらず、現在は廃本にな  
っているかもしれませんが、幼児向  
けなので、分かりやすい英語で書か  
れている本本当に良い本です。※参照

群馬県太田市の小学校の先生が、  
この絵本に書かれていることを実  
践しているとニュースで見ました。

この先生は、帰りの会の時に、「あ  
ったか言葉をもらった人は、誰から  
どんなあったか言葉をもらったか  
発表してください」と言います。

反対に、「チクチク言葉をもらっ  
てしまった人は、その言葉を紙に書  
いて、先生の持っている封筒に入れ  
てください」と言います。チクチク  
言葉は、こんな言葉をもらって悲し  
かったと発表するわけでもなく封  
筒に入れます。そして、先生もその  
まま封筒を封印します。

あったか言葉だけは、みんなに発  
表します。「今日は、〇〇ちゃんの

掃除を手伝ってあげたら、ありがと  
うと言われました」とか子供なので  
ささいなことなのですが、そういう  
ことを発表します。

そうしたら、それが、お母さん達  
にも波及していったんです。お母さ  
んは子供を叱りますよね。

でも叱った後に、『あつけない、  
今チクチク言葉で言っちゃった』と  
心の中で思ったら、「今、チクチク  
言葉だった、ごめんね」とあったか  
言葉をつけるようになったそうで  
す。

そうしていると、あったか言葉は  
広がっていきました。あったか言葉  
は、使っても使っても減らないんで  
す。逆に、チクチク言葉ばかり言  
っていると、その言っている人の周  
りはチクチク言葉ばかりになっ  
ていくんです。これも減らないんで  
すよ。そしてどんどん増えていくん  
です。



—子供たちは、どういう言葉があっ  
たか言葉か分かっているのです  
ね？

言われて気持ちの良い言葉があ  
ったか言葉です。

同じ言葉でも言い方によって、チ  
クチク言葉になることもあると思  
います。

例えば、「ありがとう」と優しく  
ゆっくり言わ場合、「ありがとっ」  
と淡々と言われた場合、「ありがと  
おお」と嫌々言われた場合というの  
は、どうでしょうか？

（ちょっと場面を想像してみてください）

—「チクチク言葉」を言われたら、  
どうしたらいいでしょうか？

人からチクチク言葉を言われた  
時に、チクチク言葉で言い返したら  
「スつとしたわ」ってことあると思  
います。しかし、これは一時的なこ  
となんです。

そして、最初に言ったほうも、言  
い返したほうも、チクチクしたもの  
がずつと心の中に残っているもの  
なんです。

そうだとしたら、少なくとも自分

の中には、チクチクした言葉は残し  
たくないですよね？

相手がチクチク言葉を言ってきた  
としても、それをあったか言葉で  
返せば・・・もしかししたら、後から  
「この前はごめんね」って言う『あ  
ったか言葉』が返ってくる可能性が  
あるかもしれません。

でも人間なので、売り言葉に買い  
言葉で言ってしまうこともあると  
思うので、全部が全部そうしるとい  
うわけではありません。

まず、出来ることからやってみる。  
これが一番大切なことです。

では何が出来るかというと、自分  
の心の中にチクチクしたものや嫌  
な感じが残っていないか？を確認  
してみてください。

もしチクチクした感覚が残って  
いたら、きつとチクチク言葉を言っ  
たか、チクチク言葉をもらってしま  
ったかですね。チクチク言葉は言っ  
ても、貰ってもチクチクした感覚が  
残ってしまいます。



心理カウンセラー 益子 えり子（神奈川県横浜市栄区）

こころのリラクゼーション <http://www1.ttny.ne.jp/ma0502/>

（詳細情報）



些細な一言が実は心の大きなストレスになっていくのかもしれない。こんな風に考えてみることで意識するということができます。

意識すれば気づきます。気づけば直していくことができます。

意識しないと、チクチク言葉で返してしまつて、気づかないうちに負の連鎖（みんなチクチク）になってしまいます。

―「チクチク」言葉を使っている期間が長いと、あつたか言葉に変えるにも時間がかかりますか？

いえ、それは全然違います。この瞬間から意識を持てば、いくらでも変えられます。例えば5、60年ずつと聞く耳を持たない頑固おやじの人でも、そうした意識がちょっと入っただけで、もしかしたら『ありがとう』と優しく言えるようになる

かもしれません。言われた家族もあつたか言葉に変わる可能性がありますよね？

そうすると、あつたか言葉というのは、パーと広がるので、周りの関係も変わってくると思います。

だから、意識してあつたか言葉を使うようにすれば、チクチク言葉はその人にはあまり返ってこなくなります。

つまりこれがプラスの連鎖です。

―自分の発する言葉がチクチク言葉かどうかを自分自身で確認する方法はありますか？

自分の発している言葉をまずは、意識してみることです。周りの人に、自分の言いたいことだけいって、相手の話を全然聴いていないなんてことがないか自問自答してみてください。

気づくのはとても難しいですが、

意識することで気づけます。その瞬間に負の連鎖を断ち、プラスの連鎖に変わっていくと思います。

そういった気づいていない人が、いきなりあつたか言葉を発する人に出会った時に、「あつこの人からもらった言葉は、なんて心地が良くて、心に響くのだろう」と思った時に、「あれっ、私は何でこんな言葉をこの人に対して言っていたんだろう」と気づく場合もあります。

意識するだけで全然違ってくると思います。堅苦しく考えずにちょっとだけ意識するだけでもいいですよ。

―最後にメッセージをお願いします

あつたか言葉を使ってみたり、聴く前に自分の心の中に、相手のためだけのカップ（ファイル）を用意してみてください。

意識した瞬間から気づいて変わることができまので、ぜひ行ってみてくださいね。一人でも実践してください。一人でも実践してください。

今日さっそくお友達を呼んで、『お茶をどうぞ』とあつたか言葉で話しかけてみてください。



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

※参照 『The New Ta for Kids and Grown Ups Too』 Allyn Freed（著）