

活動報告

今こそコミュニケーションの基本を見直そう② 「苦手な相手と向き合う時の心構え」

公認心理師・臨床心理士 中村 有

 ライフサポート部
 活動報告 第72報
 職場環境を考える

2回シリーズのお話も今回で終了です。来年度は中村先生を講師にリモート研修を企画します。コミュニケーションに少しでも苦手意識がある人は、是非、受講してみてくださいね。理解が深まりますよ。

●相手を知ろうとすることの大切さ●

コミュニケーションを円滑に進めるためには、相手から良質な情報を受け取り、こちらも相手が受け取りやすい・興味がある・相手が伝えてきたことにフィットした情報を返す、というような“やり取り”をしていく必要があります。そのためには、まず大前提として自分が相手に興味を持ち、「相手を知りたい」と思えることが必要です。私自身、精神科外来でのカウンセリングで困った際、相手から「私はあなたを潰すためにここに座っている」「あなたは必ず潰れる」と言われて大変戸惑ったことがあります。その時は、「なぜ、こんなことをいうのだろう？」というようにその発言に興味を持つことで乗り切れました。実際、興味を持つ前と後では、コミュニケーションの質が変化し、カウンセリングがうまく進みました。そこで今回は、「相手への興味」について書いてみようと思います。

●背景を知る●

相手を知るために最も有効なのは、相手が生きてきた背景を知ることです。この場合の“背景”は、その人の人生そのものになります。どこで生まれ、どんな家庭・家族で育ち、どのように学び、どう生活をしているか、好きなこと、信じているもの、嫌いなもの、何でもです。その情報の中で、自分が知っていたり共感できたりするものには好意的なコメントを返すことで関係が深まります。逆もまたしかりで、知らなかったものには興味を示すことで相手が説明する機会を設けることができます。人は、人に教えるということで「自尊心」が高まりますし、教えて貰った内容に感謝される・褒められることで「自己効力感」が高まるなど、良い効果があります。また、どうしても好きになれなくても「何故ここまで違うのか？」と思えばそれも興味になります。反面教師でも良いです。まず背景を知り、そこに興味を持ちましょう。

●相手を尊敬してみる●

相手と良好なコミュニケーションをとるためには、興味

を持つ必要があると書きました。本当は、そこにもう一つ足す重要なものがあります。それが、「尊敬」です。私たちは、自分を大切に思う「自尊心」と自分は何とかなるという「自己効力感」を持っています。しかし、それらは非常にもろくはかないもので、簡単には得られず簡単に消えてしまいます。ある年齢までは他者に褒められることで得られますが、一定年齢からはその機会も減ります。そのような中で「話している相手に尊敬されている」ということは大切な機会です。尊敬は、どのような部分でも良いです。「正しく、清く、善い」でも、「誤って、濁って、悪い」でも良いのです。目の前の人に「なぜ、そうあれるのか？」という尊敬を持ちましょう。その眼差しは、非言語コミュニケーションとして相手に伝わり、自然と関係が良くなります。人は、良い部分だけではありません。悪い部分も、普通の部分も、あります。今日はダメでも明日なら大丈夫、今はこういう状態でも後になれば大丈夫、そういう対人恒常性を持つことが大切です。

なお、相手を尊敬したものの、やはり自分とは合わない・・・と心から思う時は、私的な部分で無理に付き合う必要はありません。公的な、仕事の場面でのみ、向き合えば良いのです。

●自分のことを話す●

最後に、自分のことを話す方法です。相手とのコミュニケーションを大きく左右するものが、自分自身の情報をどこまで伝えるかという「自己開示」です。自己開示は、カウンセリングの技術としても上級編の中に組み込まれているほどで、少し難しい技術です。しかし、皆さんのまわりには「話し上手な人」「誰かと仲良くなりやすい人」は上手に使いこなしています。そのコツは「相手のペースに合わせながらおこなうこと」なので、相手の表情や、話して貰った内容に併せて、少しずつ自分の情報を伝えてみてください。大切なことは、聴くこと。こちらの話やドンドン話すより、相手が話す限りそれを聴いていることが良いのです。