

人間関係をよりよくする 関心の寄せ方

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

これまで、職場内の人間関係を円滑にしていくために必要な、「みる」、「きく」、「伝える」、「気づく」の視点から、さまざまな手法や工夫をご紹介してきましたが、すべての根底にあるのは、「相手に関心を寄せる」ということだったことに、皆さんはすでにお気づきなのではないでしょうか。

しかし、「相手に関心を寄せる」と一口にいてもあまりにも漠然としているし、プライバシーなどを考えればどこまで関心を寄せればいいのか、かえって関係が悪くなってしまうのではないかなどと考えるのは、今の時代ごく当たり前のことなのかもしれません。

2013年に発刊され、依然ベストセラーの「嫌われる勇気」（岸見一郎・古賀 史健著、ダイヤモンド社）の基となっている「アドラー心理学」は、オーストリア出身の心理学者で精神科医のアルフレッド・アドラーが提唱したものです。

アドラー心理学は、「人間は自分流の主観的な意味づけを通して物事を把

握する（認知論）」が基礎になっています。簡単にいうと、共通の物事をみたとしても、人それぞれに受け止め方が違う（十人十色）ということです。

この考え方がネガティブに働くことを「ベシク・ミスイクス（基本的な誤り）」といいます（図）。自分の考えと異なる時やよくない結果になった時、否定的な考えや建設的ではない考えになってしまうことをいいます。こうした状態に陥ってしまうと、自分自身が生きづらさを感じてしまうだけでなく、人間関係も上手くいけなくなり、社会生活はとてつもなく苦しいものとなってしまいます。

アドラー心理学においては、そうした状況を回避する一つの方法として「共感」をあげ、「同情」との違いを明確にしているところに特徴があります。

医療や福祉の対人援助にかかわる方々は、さまざまな場面で「共感」について学び、日頃から意識して行動されていることと思いますし、その大切

さについては、本連載でも事あるごとに取り上げていますが、「同情」の概念を知ることによって、今回のテーマである「人間関係をよりよくする関心の寄せ方」を学ぶことができます。

「共感」と「同情」は似たような言葉ですが、人間関係に与える影響はまったく違います。

例えば、新しい職員が入職した時、先輩職員の多くは新人職員と話すまでもなく、

「相手は何もわからないのだから何でも助けてあげよう」
「仕事の仕方や利用者の接し方などきっと困っているはず」
「慣れない仕事で失敗することもあるので可哀想」

と考えていることが往々にしてあると思います。

一見「共感」しているようにも思えますが、相手の気持ちや思いを聞くことなく、自分の思い込みで生まれているこうした考えは、「共感」ではなく「同情」から生まれた考えだといえます。「同情」は常に自分の感情が主で、自分目線、自分の価値観を基に形成されますので、結果として相手に迷惑をかけてしまったり、不快感を与えてしまったりすることがあります。

「相手に関心を持つ」のではなく、「相手の関心に関心を持つ」ことが、人間関係をよりよくする秘訣です。そのためには独りよがりな「同情」を捨て、相手の立場で「共感」する習慣（クセ）をつけて行くことが大切です。役職や年齢、経験を超え、同じ職場の仲間の一人として相手の身になって考え尊重し、協調する関係を築けるよう心がけることで「共感」は生まれます。日頃のコミュニケーションのなかで、意識的に取り組んでみましょう。

図 ベシク・ミスイクス（基本的な誤り）

決めつけ

自分の経験や体験から、相手の性格や考え方などを決めつけてしまうこと

あの人に
できるはずない！

誇張

物事を大げさに捉えてしまうこと

あの人だけ
鼻息されている！

見落とし

ある一部分だけを見て、相手の全てを判断してしまうこと

あの人
一度失敗したから
全部ダメ！

過度の一般化

ある一部分だけが問題なのに、全体に問題があると捉えてしまうこと

あの人はいつも
私に冷たい

誤った価値観

ささいな事でも勝手に思い込み、自分の価値観に置き換えてしまうこと

失敗した自分がいたら
施設に迷惑がかかる

プロフィール Profile

久保田 真紀（くぼた まき）

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会にて、法人の経営基盤強化や施設の運営に向けた支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターにて、法人・施設等の設立、運営支援、職場内環境改善に向けた調査分析などに携わる。