

こんにちは。

(一財)生涯学習開発財団認定プロフェッショナル・コーチの長井です。

10月最初のここいち便りをお届けいたします。

読者の方から、『何か言いたいことある?』と聞かれた際に、文句ととられることがイヤで、つい当たり障りのないことを言ってしまうのだが。。。というお便りを頂きました。確かに上司・部下の関係などに優劣がある場合には、変なことを言って上の人の機嫌を損ねることを避けたいと思うのは無理もないと言えるでしょう。あるいは逆に、聞かれたから思うところを意見として言ったのに、文句ととられてイヤな思いをした、なんてこともありそうです。

まず、聞かれた側の立場で考えてみましょう。本当に言いたいことがあるのに忖度や斟酌で言えないという状態は好ましいと言えるでしょうか。さらには継続的にそういう状態だとすればそれは健全でしょうか。一度言うことを我慢してしまうと、その状態がお互いの間で既成事実となってしまうことも考えられます。「この人には特に意見がないんだ」と思われてしまうと、その認識が透けて見え、ますます言いにくくなる。そうこうしている内に聞かれた側も言わない我慢になんとか慣れるのだけれど、心の底には言いたいことがあるからストレスが溜まっていき、両者の関係がギクシャクしてくるという悪循環が懸念されます。

ここまでの「言いたいことは言った方がいい」についてはあまり異論がないのではと思います。

そうすると、次はその言いたいことがなんで言いたいのか、言うことでどんなことを実現したいのか、ということが気になります。たとえば、チーム全体のためなのか/自分のためなのか。成長につながるものか/逃げの姿勢なのか。そしてそれを言う時の自分の感情はどんなモードなのか。このあたりが意見か文句かの分かれ道のような気がします。

どう言うか、という言い方の問題も、相手にしっかり受け取ってもらうために本来重要なのですが、丁寧に、とか揉めないようにとかということを考えすぎると、逆に言いたいことがちゃんと言えなくなってしまうということも懸念されるのではと思います。

聞かれた側にも言いたいことをきちんと伝える責任があるのですが、聞いた側の責任と影響力はもっと大きいでしょう。本当に相手の本音を聞きたいと思って聞いたのか。耳障りのいいことだけを期待してはいないか、耳の痛いことも正面から向き合って聞く覚悟と勇気があるのか。相手が話しやすいようなオープンな姿勢なのか。こうした聞く側のマインドセットはすごく重要で、相手に対して大きな影響力があり、それ次第でその場の空気が変わってきます。

特に相手から出てきた話が手前勝手な文句のように聞こえた場合。たとえそうでも隠さずにこの場に吐き出してくれたことに感謝できるかどうかがまず最初の関門です。そしてそんな文句でもまずはそのまま受け止めることが次のステップです。

ただし、受け止めるというのはなんでもかんでもYESと答えるということの意味しません。聞いてはみたもののそれは採用できない、ということだって当然ありえます。そういう時に「できない」という結論を焦らないことが大事です。相手がなぜそう言ったのか、その背景や事情、あるいは裏側の思いに関心を持てるか、どこまで聞けるかということがポイントです。最初には見えないそうしたことにはまだ語られていない物語が潜んでいます。ひょっとしたら相手自身もその物語の正体に気がついていない可能性もあります。そんな視点で会話を深めることができれば、なぜ「できない」のかという景色を相手に見せてあげることにもつながります。そういう会話ができれば、一見「文句」に見えた話にも宝物が隠れていたこととなります。お互いの本当の思いがわかり、それをわかりあったことで両者の信頼関係は飛躍的に向上するでしょう。

意見と文句、伝える側・聞く側のちょっとしたスタンスや感情で境界線がビミョーに変わりそうです。そんなもんなんだと踏まえることが、いろんな話をオープンにできる関係につながるかもしれませんね。

ここいち便りは教科書ではありません。みなさんがいろんなことを考えたり取り組んだり話し合ったりするヒントになればと思っております。リクエスト・異論・ご意見などなど大歓迎ですので、お気軽にお寄せいただければ誠に幸甚です。

