

タイトル	理解と誤解の狭間の中で：絶えない人間関係のトラブル修復法(<特集論文>ヒューマンエラーの心理学 Part2-誤解が生じるメカニズム)
著者	後藤，啓一
引用	北海学園大学経営論集，4(4)：117-137
発行日	2007-03-00

理解と誤解の狭間の中で——絶えない人間関係の トラブル修復法

後 藤 啓 一

○司会（佐藤先生）……（途中から）文学部心理学科，同大学院終了後，札幌医大の心理学部助手，北大の医学部公衆衛生学助手を経られまして，1973年から本大学の経済学部教授に就任されました。

皆さんに，この講座の最初の方に，経営学部の心理学教育についてという1枚の紙をお配りいたしましたけれども，その際に，産業心理学講座を置いたというふうに記載がありました，その創始者が後藤啓一先生でいらっしゃいます。後藤啓一先生から始まって，現在の経営学部の心理学の陣容ができ上がったと，こういう経緯でございます。

ご専門の産業心理学では，職場のグループ・ダイナミクス，リーダーシップ論，組織臨床心理学では，ストレスケア論，メンタルヘルス・マネジメント論を専門とされまして，1995年に金沢大学から医学博士号を受けられております。現在は，名誉教授としまして，本学の大学院経営学研究科で組織心理学をご講義する傍ら，各企業のストレスマネジメント研修を初め，職場の人間関係，キャリアマネジメント等々，メンタルヘルスの調査研究に携わっておられます。現在，NPO 勤労者心の健康づくり協会の副会長を務められております。

著書には「健康と適応の行動科学」「現代の産業心理学」「わかりやすい人間関係の心理講座」「ストレスレスキュー」など，多数ございます。

それでは，後藤先生，どうぞよろしくお願ひいたします。

○後藤先生 皆さん，こんにちは。お寒い中お集まりくださいまして有難うございます。きょうは一向に絶えない人間関係のトラブルを理解と誤解の狭間の中でいかに修復するかについて考えてみたいと思います。

ただ今，佐藤先生からもご紹介頂きましたが，私がこの大学で教鞭をとったのは42年前のことです。大学もどんどん発展して，このような立派な教室で講義できるまでになりました。新進気鋭の先生方をお迎えして今日の発展が実現したのです。北海学園大学の充実振りを本当に素晴らしいと実感している所です。さて，これまで講義された先生方は，それぞれパワーポイントをお使いでしたが，旧態然たる私はパワーポイントを使いこなすことができませんので，プリント資料を用いて説明していく事をお許してください。

お手元に多くの資料を差しあげました。使う資料をその都度差しあげる予定でしたが，時間が掛かるので今回は一度に全部差しあげました。こんなことを断る理由は，資料配布に関して学生との体験があるからです。数多い資料を一度に全部渡してしまうと，学生は先読みして話をしっかりと聞かないことがあるという体験があるからです。つまり，資料を全部先渡しすると，資料の全体を見て，「ああ，こんな話か」と見当をつけてしまいます。見当つけてその通りだと新鮮さが失わ

れますから飽きてきます。そして眠くなります。飽きさせないためには、1枚ずつ配って、次に何が出てくるか、先読みされないような工夫が必要となります。眠気予防の一つの作戦です。プリント資料を多く使う私は、学生の講義にこんな方法をよく取りました。途中で退室すると後の資料をもらえませんが、結局ワンセットの学習ができない。学生から高い授業料をいただいていますから、高い授業料に見合うような講義をしようと思って、あれこれと工夫をこらしました。私と学生の関わりギャップ——言ってみれば理解と誤解の狭間の一例です。学生に対する私の理解と学生のニーズの間にはギャップがあります。私が如何に学生にとって役立つ話をしようと思っても、聞きたくもない話をされると学生はよく眠ります。当然ですね。こんなエピソードがあります。あちこちからいろんな情報を仕入れて、学生諸君の高い授業料に見合うような講義と思って熱弁を振るっていた時の事です。黒板に必要事項を書きながら、ふと後ろを振り返ると、うつ伏せになって寝ているとか、友達とべちゃくちゃしゃべるとか、はたまた男女の学生がいちゃいちゃするのを見ると、がっかりしました。ついに「眠かったら家に帰って寝ろ。喋りたかったら廊下に出て話せ。嫌だったら、授業に来なくてもいいぞ」と言ってしまいました。その時、ある学生が、「先生、眠くなるような話をしておいて寝るなはないだろう。聞いてもらいたかったら聞きたくなるような話をなぜしないのだ」ズバツと言われて、私はハッとしました。瞬間、「そうだな」と思ったのだけれども、凶星を差されるとついむきになり、「減らず口叩くな。出ていけ」と言ってしまって、後でしまったなと思ったけれども話し言葉に消しゴムはありません。「そうだな、学生の言う通りだ。聞きたい話ならば、高い金払っても聞く」今回の皆様方のように。しかし、聞きたくない話を聞かされるというのは、聞

く側に見れば明らかに迷惑な話です。たまたまその学生の名前を知っていたものだから、後で呼び出して、「よくぞ言ってくれた。君はモチベーションの心理をよくつかんでいるな」と学生の指摘を評価しました。いかにして学生たちを乗せる授業をするかは産業心理学でいう「やる気のモチベーション」のテーマなのに、私自身がすっぱりと落とし穴に嵌っておりました。人間、自分にとって必要だと思ったら、進んで乗ってきます。おもしろくなかったら見向きもしなくなるのは当然です。相手にとってプラスになるような情報、話題を提供するというのが、教える側と教わる側のかかわり——誤解を避ける一つのポイントだと思いました。

今日は皆さん方にそういうような意味で、お役に立つお話をできるかどうか。

これまで皆さん方にお話ししてこられた小島先生、佐藤先生、田村先生は、現役バリバリのベテランの先生方で、理解と誤解をめぐる心理学的なホットな話題を皆さん方にお伝えしたと伺っております。私が今日とりあげようと思っているのは、「理解と誤解の狭間に何が関係するのだろうか。さらに人間関係のトラブル修復の方法はないものか」です。人間関係に関わるテーマですので、グループ・ワークを予定していますが、その前に話して置きたいことがいろいろあるので、時間的に取れるかどうか。グループ・ワークを行なってみたいのは、グループの中でのコミュニケーションの過程の中に誤解発生仕組みが隠されているからです。通常、人と人との関係では、理解と誤解は表裏の関係にあるとされています。それは主として相互間のコミュニケーションのあり方に原因がある場合が多いようです。それぞれが使う言葉のニュアンスも違いますし、価値観も違うとなれば、当然すれ違い、ギャップが起きてきます。似た者同士がそろっていると、変化は起きにくくなります。同じ話題の行ったり来たりでは当

然退屈してきます。人間関係の中で感じる退屈感の背景にあるのはマンネリズムという心理現象です。

誤解の背景に潜む「マンネリズム現象」を「対人関係の同質化傾向」と「認知の崩れと思考の節約」という視点で見てください。(資料1のプリント参照)

マンネリ化は、どういう場合に起きてくるのだろうか。難しい議論はありますけれども、私はひとつの見方としてこう考えます。①お互いに共通する興味、関心のある情報しか伝達しなくなり、外の動きに疎くなる。つまり、価値観、考え方を共有化して、お互いに共通した行動を取るようになり、お互いのとる行動がワンパターン化し、単純化され、平均化してしまう。②その結果、お互いの考え方が徐々に画一化して、刺激を感じなくなる。いわゆる、刺激飽和状態、この状態がマンネリズムです。③そのような状態に陥ると、お互いの間に仲間意識は芽生えますが、自分と異なるものを排除しようとし、いつしか集団の動きは硬直化していきます。つまり、似た者同士のかかわり合いは、相互間に刺激のない状態ですから、関わり合いは勢い陳腐化していきます。集団活性化、集団の新陳代謝のためにメンバー交代をするのはこの為です。

マンネリ化を起こす心の働きについて、これまでもいろんな先生方からお話があったと思いますけれども、見る、考える、覚える、話す、聞く、伝えるといった、ごくごく日常茶飯の行動を例にとってみていきたいと思えます。

まず「見る」について。人間は誰だって自分に都合よく見ってしまうものです。見たいものだけを見る。真実を見ない。状況、条件で見方が変わる。こんなことは百も承知なのですが、実際にはいかがでしょうか。ミュラー・リエル教授の作った錯視図形を見てください。皆さんに伺いますが、辺 AB と辺 BC、どちらが長く見えますか。BC と素直

に言ってくればいいのだけれども、中には「同じ長さです」と言う人が必ず出てきます。どちらが長く見えるかと尋ねているのですが、答えは「だって同じ長さだ」というのです。本当に同じ長さに見えれば眼がおかしいです。同じ長さにこだわる人は、皆さん、何だと思えますか。事実を見ないで、知識で見ているからではないですか。そういう意味では、知識にこだわる人は、事実を見ない可能性があるのかも知れません。だから、何を見ているか、どこにポイントをおいて見ているのかが気になるのです。

その下にある円がたくさん並んでいる図形を見てください。真ん中の円を見比べてください。ちょっと見には、右の方が少し大き目に見えませんか。これは同じ大きさです。同じ大きさでも、なぜ右が大きく見えたのか。答えは簡単です、周りの影響です。周りに大きいものがあるか、小さいものがあるかで評価が違ってくる。

私が、この図を皆さん方にお見せしたのは、図だけの問題ではないと思っているからです。日常の人間関係に置きかえて考えてみたらどうなるか。同じ人間でも、その人間の周りに本人より利口な人間ばかり集まっていたら、どう見えるか。相対的に劣ってみえる。劣ったと見えた人間の周りに本人よりも更に劣る人間を置いたら、今度は相対的に利口に見えませんか。何を基準にするかによって評価が変わるとするのは、皆さんは百も承知でしょう。百も承知である皆さん方にちょっと確かめたい。10円コインと1円コインの大きさを書いて頂けませんか。皆さんは何を基準として書かれましたか。1円を実物より小さく書いていませんか。物を比べる場合に物理的な基準を用いれば正確に書けるが、自分の感覚で目見当で書くとズレが出てくる。なぜか。後の場合は主観的な基準であり、個人差がでてくるし、前者の場合は客観的基準があるから誤差は出ない。主観的評価には、その人の

個人的関心、興味が影響します。1円を小さく書いた方の意識の中には、「たかだか1円」という1円を軽視する心理が隠されていたのかも知れません。つまり、心の中で価値あると思えば過大評価しやすくなり、価値がないと思えば過小評価してしまう事があります。皆さんは今同じように私を見ています。こんなエピソードがあります。ある会社の管理職の方々の研修会の席上です。ちょうど認知という問題の話だったので、「皆さん、私のこの赤ら顔を見て何を連想しますか」と。大半の人が「先生、これお好きですか。お好きなのでしょう」とお猪口でお酒を飲む仕草をしました。同じようなことを看護師さんの研修会の席上で聞いてみました。「皆さん、赤ら顔の私から何を連想なさいますか」。「先生、血圧が高くはありませんか。心臓の病気はありませんか」と。同じ顔でも、立場が違えば評価の基準が違うのですね。日頃はそんな事など殆ど意識なんかしませんね。パッと見て瞬間感じる時の心の働きの、その人なりの印象が大きく作用します。それがひょっとして誤解を生む一つかも知れません。価値が知覚をきめるといふ例です。

皆さん、太目の方をスリムに見せようと思った時に、何を着ますか。ファッションにいろいろ工夫しますでしょう。自分で太目を解消しないで、着るもので少しでもスリムに見せようという、そんなことを考えている人は何を着ますか。まさか暖色系で横縞模様を着ないでしょうね。スリムに見せたかったら、やはり寒色系で縦縞模様を選ぶ筈です。

次の図を見てください。円の図の下に変な図が並んでいますけれども、皆さんはもうお気づきでしょう。わかった方は手を挙げてみてください。英語のアルファベット3文字で一つの単語ですが、いかがですか。どうぞ分かった方は手を挙げて下さい。あら、意外と少ないですね。分かった方はまだ見えていない方に「こう見たら見える」という情報をあ

げてみてください。いかがですか。まだ見えていない方が、結構おられますので、どうぞ見えた方、こう見たら見えるという手がかりをまだ見えていない方に差し上げてください。どなたか代表して言うてみてください。

○回答者 黒でなく白を見る。

○後藤先生 黒でなくて白を見るのですね。ほかに手がかりがあったら、言うてみてください。

○回答者 天地に横線を引く。

○後藤先生 横線、つまり上と下に輪郭線でも引いてごらんということですね。さて、どうなりますか。

○回答者 天を横に、平行に上と下の端の方まですると、見えてきた。

○後藤先生 輪郭を書くということですね。黒を背景にして白が浮き上がるようにみる。普通はここまで言うと、大半は見えたというものです……。まだ見えない方は、ひょっとして黒だけに焦点を当てて見ていませんか。知覚の働きには状況や環境の条件が影響します。たとえば、駅のプラットホームに白の点線が置かれてあります。列車が入るたびにアナウンスが入ります。「皆さん、列車が入りますので危ないから、どうぞ白線の下に下がってお待ちください」とどこに白線があるか、白の点線でしょう。白の点線も白線と見ることによって一つの意味をなす。こういう現象はゲシュタルト法則によるものなのです。部分ではなくて、全体を見ていくという知覚の働きです。さて、もう一つ、その横にある図ですが、この女の先生はクビになったのです。なぜクビになったと思いますか。これに正解はありません。どこにポイントを置いて見るかを知りたいのです。自分はこう思うという方、手を挙げてもらえますか。

○回答者 この図形の三角形の部分ですが、これが1対2対、ルートではこうだとかという部分に当てはまっていないような数値なのですよね。ですから、うそを教えているとい

うこと。

○後藤先生 三角形の長さが違う。ほかにありませんか。思ったことどうぞおっしゃってください。

○回答者 見方なのですけれども、女性の頭にテングロンハットみたいなものをかぶって、人に物を教えるというスタイルとしてはふさわしくないのかなという意味で。

○後藤先生 なるほど。ほかには。

○回答者 先ほどのお話を聞くとわかるのですけれども、先生がクビになるというのは、きっと教え方が悪いのだろうと思いました。

○回答者 右足だけ靴下をはいていますので。

○後藤先生 ハイ。有難うございました。どう見てもいいのですけれども、要するに、この図で言いたかったのは、どこに視点をおいてみたか。部分なのか、全体なのか。例えば、実際にある中学校の先生方の研修会でこの図を見せて「先生方、どうですか」と言ったら、校長先生や教頭先生がすかさず言ったのは「何ですか、この先生、こんな格好で教壇に立つとは飛んでもない。言語道断。こんな非常識な先生はクビになって当然だ」と笑いながら言いました。それを聞いた傍にいた若手の先生が「校長先生、この先生は間違っただけを教えたからクビになったのじゃありませんか」と言いました。それを聞いて校長さんが「そうだな」とは言わずに「そうかも知らんがとにかくこんな格好で」と、姿・形に拘っておりました。姿・形だけに拘るとは、何を意味しますか。学校の管理職というのは、教師はかくあるべきという価値観に立って教師を見ている。これに対して、現場の先生は、教師は知識を正しく伝えるという役割で考えているということを表わしているのではありませんか。何を見てもいいのですが、ある部分だけに捉われないで全体を見るか否か。ここにも誤解を起す要因があるかも知れません。木を見て森を見ないと言いますね。部分から全体へ視野を広げることが大事な

ことは分かっていますが、自分が見たものだけに留まって他を見ようとしないというのは、偏見というものかも知れません。先ほどのTHEというアルファベットの問題は、何が何だか分からないものでも、ある手がかりを持つと見えてくるということなのです。今のこの女教師の図は、ある部分だけに留まらず、全体に視野を広げると気づきがおきてきます。心の視野を広げることによって、偏見による誤解を予防できるかも知れません。次は「考える」です。実はこの問題は、私のゼミの学生から出された問題なのです。「万華鏡を見ていると模様が実にきれいです。これは、中に3枚の鏡があって、1枚に映ったものが、またほかの1枚に映るという仕掛けになっているからです。ところが、床、天井、左右、前後、つまり周りをすべて鏡で囲んだ場所があったとして、その中に入ったら、一体何人の自分が見えるだろうか」

お気づきの方、手を挙げておっしゃってみてください。

○回答者 何も見えない。

○後藤先生 その通り。何も見えないのが正解です。

私も、この問題を出されて、まず万華鏡というものから、きれいな曼荼羅模様をイメージしました。そして最後の「何人見えるか」という所で、頭から見えるものだと決めてかかりました。1人かな、2人かな、いや無数かなんて、独り言を言ってましたら、学生に「問題の4行目、5行目をしっかり読んでみて」と言われた。床、天井、左右、前後、つまり周りをすべて鏡で囲んだ場所、その中に入る。「入ったらどうなる」と言われて「真っ暗になるな」なるほど。「先生がいつも言っている思考の節約という現象ではありませんか」正に学生に一本取られました。自分の考えの枠の中で考えようとする。他の考えをせずに、自分の考え方だけに留まって、自分の思考スタイルで処理しようとする。これ

が思考の節約現象であり、要するに思考の手抜きです。「なるほど」と思っていたら、また別の学生が「こんな問題があるけど、やってみないか」と別な問題を出された。「空欄を埋める」という問題です。まず、左の方から考えてみて頂けませんか。GとMの間に入るアルファベットは何か」「Sの次に何が来るか」と出されて、私は思わず指折り数えました。分かりました。アルファベットが二つ置きに並んでいるといる。「大した問題じゃないな」と言ったら、「これは練習問題。次が本番」と言われて、次の問題を出されたのです。お分かりの方はお手をお挙げください。あちこちで指折り数えている人がいますね。私も指折り数えたのです。そうしたら、学生にすかさず指摘されました。「だめだ、最初できたやり方で解ける問題を出すわけじゃないか。違ったやり方で考えろと言う割には頭が硬いな」と言われて、「そうだな」と思いつつも、違ったやり方が出てきませんでした。皆さんはいかがですか。

○回答者 HとS。

○後藤先生 どうしてですか。

○回答者 エで始まる。

○後藤先生 そうなのですよ。ここに並んでいるアルファベットはみんなエがつくのです。エー、エフ、エル、エム、エヌ、エックスで共通点は全部にエが付くというのです。だからエイチとエス。私は思わず感心しました。「君達、この種の問題どこで仕入れてくるんだ」「こんなのは常識ですよ」「次はこんな問題だけれど……」と三番目の問題を出されました。さていかがですか。最初は並び方だし、次が発音したし、じゃ、次は何か書き方に関係あるかと聞けば、「ある」というのです。書き方に関係がある。「ここにあるアルファベットを見たら全部直線で書いているから共通点は直線で書けることかな」「いや、違う」「実はFとKの間にはGHが入るんです」と。直線に拘った私は思考が止まってしまいました。

た。さて、いかがですか。お気づきの方、どうぞ。

私は頭が働かなくなっているので、ヒントを求めたら、「ヒントは画数だ」と言います。Aは3画数、Eも3画数、しかし、TとXは2画数。モタモタしていましたが、「アルファベットを大文字で書くと気がつく」と言われて、A、B、Cを書いたときにCは一筆で書ける。「ひょっとして、ここに並んでいるのは一筆書きで書けないアルファベットか」「そうだ」と言われて「ああ、そうかあ」なるほど。共通点は一筆書きで書けないアルファベットが並んでいるということなのです。

たかがクイズ、されどクイズでした。私は思いました。全く及びのつかないアイデア、考えを持っているゼミ生達。自分にないものを持っている学生は、私にとっては良きパートナーではないかと。こんなことをゼミの飲み会などでやっていく内に、自分に不足している部分を他人から吸収することで、新しい価値を創り出せるのだと考えさせられました。話は脱線しますが、このような会話を交わした多くの学生諸君とは、卒業後も付き合っています。サックス・サービスの積りで、卒業生の結婚の仲人を進んでさせて貰っています。仲人の押し売りみたいなものです。「会社には人脈があるだろう。自分が尊敬している専務はひょっとすると、やがて没落するかも知れない。没落専務に仲人をしてもらったなら、この会社での一生は真っ暗闇なんているかも知れないから、そういう時は大学の先生を仲人にしておいたほうがいいんじゃないか」かなり強引で厚かましいですが、それでも73組させて頂きました。少しやり過ぎじゃないかという話もありますが……。今振り返れば汗顔の至りですが、結婚披露宴で調子に乗って心理学的相性理論——これは後で述べます「ジョハリの窓」の基になっているものですが——をとうとうとやりました。性格調査表を使って、両者見積もり合わせを

やり、それを基に両者のプラス、マイナスの調整方法を解説するのです。「彼にはこうこうこういう面があるらしいから、奥さんは彼の嫌な面と感じたら、この嫌な面を切り返すのに、こんな方法を使ってみてください」と講釈したのです。そんなことで結婚披露宴の仲人挨拶が20分にもなることがよくありました。妻から後で「聞きたくない人だっているんだから、親切心の積りでも、大きなお世話」とがっかりと注意されました。それでも懲りずに73組もよく続いたものだと思います。

脱線失礼致しました。

さて、次は「覚える」について。人間は記憶能力の限界を超すと、かえって覚え切れなくなるということがあります。これから数字を6ケタ言いますから暗記してください。鉛筆を置いておください、持っているとき書きたくなるから。いいですか。3, 1, 4, 7, 2, 9, はい, どうぞ声をそろえて。

○回答者 3, 1, 4, 7, 2, 9。

○後藤先生 その通り。見事6ケタは記憶されました。さて、そこで本番, 10ケタを言います。いいですか。3, 6, 8, 5, 9, 2, 7, 4, 1, 3, はい, どうぞ。

○回答者 3, 6, 8……。

○後藤先生 今のことから何が言いたいかというと、皆さんは6ケタはできました。6ケタの記憶能力は確かにありました。所が10ケタになったら3ケタ止まりというのは、どうということなのか。10ケタでも6ケタは覚えられる筈なのに、3ケタで終わったのは、ひょっとしたら6ケタが限度だったかもしれませんね。10ケタでも6ケタで止めておけば6ケタ出来たかも知れませんね。自分の限度を超えて覚えようとするのは能力開発には必要なかも知れませんが、問題は出来なかつたときに、自分の努力が足りなかつたと言って自分を責めることです。自分を責めたらどうなりますか。結果的に自信低下及び

自己評価を低めるといふことになり兼ねません。

さて、次は「話す」「聞く」「伝える」について。コミュニケーションの心理的留意点というプリントを見てください。

(資料2のプリント参照)

(1)のコミュニケーションを妨げる心理的要因についてです。①初頭効果は第一印象や部分的な印象で相手を決めつけること。②ハロー効果は相手を地位, 学歴, 服装などで評価すること。このハローというのは、「こんにちは」ではなくて、光を背にする, 光背という意味です。③寛大効果は、自分や自分に関係のある人や集団を甘く見てしまうこと。④先入観は固定観念にとらわれて、事実を確かめないこと。⑤投射は自分の気持ちを相手に投げ返す, つまり、自分がそう思っていることをあたかも相手がそう思っているように思い込むこと。たとえば、私が自分の上司が嫌なのは、上司が私を嫌うから、私は上司が嫌いなのだと思うような場合です。

次は(2)コミュニケーションのプロセスを阻害する心理的要因です。①自己中心話法とは、自分の考えや立場に固執し、相手を自分のペースに引き込もうとする話し方。②事実と推論を混同するとは、「～かも知れない」を「そうだ」と決めつけること。③言葉の持つ意味を誤解するというのは、同じ言葉でも、使う人、使う場所、状況により異なることに気づかないことによって起きること。④感情のメッセージに気づかないというのは、相手が何を訴えているのか、訴えたい感情は何なのかを聞くのじゃなくて、自分の感覚の尺度で聞いてしまうということ。これらは誤解を引き起こすコミュニケーションの心理的要因なのです。誤解を予防する場合に考えておきたい基本的な課題です。

(3)不快な言葉を心地よい響きの言葉に切りかえるとしたら。例えば、人から「細かなことばかり言う」と言われたら、不快感を持つ。

しかし、そのような言葉は、意外と口をついて出てくるものです。そんなときに、とっさに「細かなことに気がつくというのは、繊細な気の配りが出来るということかも知れんね」と言ったら、不快感を消すことができなくても、緩和することぐらいはできるかも知れません。皆さん、いかがですか。次の言葉もふだんよく使う言葉ですが、このまま使うのではなく、響きのいい表現に切りかえてみてください。否定的な言葉を頭から浴びせられたら、抵抗したくなりませんか。私にもこんな経験があります。学生たちに調査データ集計の手伝いをしてもらっていて、みんながせっせとしているのに、一人だけモタモタしているのがいる。私はつい「何をモタツイテいるんだ。手早くしろよ」と言いました。すると本人はブスツとした顔で「僕なりに慎重にやっているのですけど」と言われて、「はっ」としました。私の目には、グズグズ、のろまに見えた。けれども、彼は彼なりに慎重にやっていたのです。「いや、ごめんな」と言っても彼の心には後遺症となって残っているようです。卒業した学生達とゼミOB会で彼に会うと「先生、あのとき言われた一言は、まだ僕の胸に刺さっていますよ」笑い顔で言っていますが、明らかに後遺症です。話し言葉に消しゴムは使えないとよく言いますがその通りです。一生言われるのを覚悟しています。さて、皆さんはいかがですか。いろいろ例をあげておりますので、後でやってみてください。

さて、資料3を見てください。「人の話をどこまで正確に聞いているだろうか」と言う資料です。

(資料3のプリント参照)

私たちは、通常、相手の話している内容を正確に聞いていると思っていますが、意外と相手が話した内容を正確に聞いていないことがあります。相手が言わんとしていることを必ずしも正確に聞いていないということは、

話した当人にしてみれば、信頼感などを持っていないし、話もしたくないと思うでしょう。「～かもしれない」ということを、あたかも「～なのだ」と決めつけて聞いているようでは、信頼し合える人間関係など築けません。特に相談ごとを話されたときには、注意しておかねばならない問題だと思えます。26歳の男性が話した内容を、どこまで正確に聞いているか。話した内容の後に、「この人が話した内容と一致するのはどの項目でしょうか」10項目挙げてありますが、今は時間の関係で二つの項目について確かめてみます。

まず①「相手の女の人は、父親に会うために時々家に来ていた」関係するところを読むと「私は小学校3年のころから、父親の浮気のことと両親のけんかが耐えませんでした。時折相手の女の人が家にやってくるので、そんな日は特にひどかったと思います」いかがですか。「そう言える」を○「そうは言えない」を×でお答えください。言えると思う方は手を挙げてください。では、言えないと思う方。「そうは言えない」が正解です。父親に会うためかどうかは定かではありません。しかし、お父さんが浮気しているものだから、てっきりお父さんに会いに来たと、瞬間に思ってしまう人のほうが実は多いのです。

では②「両親の不和はかなり長く続いた」、○か×か。○の方どうぞ。では、×の方どうぞ。これは×です。小学校3年から26歳までなら長いじゃないかと思うかもしれませんが、それは、あなたの判断です。本人が長いと思っているかどうかわかりません。17年間と言えば正確ですね。言葉尻を捉えているようですが、このようなことが会話のなかでは相互の信頼関係に大きく影響するものです。時間の関係で全部出来ませんので、どうぞ後でやってみてください。参考までに○は10項目の中で6番だけです。

さて、次は人の話を聞くとき、話の中に潜む感情のメッセージをどこまでキャッチでき

るか。「この人は何を問題と感じ、何を訴えたいのか」ここに事例がありますので考えてみましょう。プリントがありませんので、書いていて下さい。

45歳の会社員の男性が訴えた事例です。「家内のことなのですが、どういったらいいか、私たちにとって大切なことを家内の実家との間で決めてくるのです。子供の進学のこと、家を買う話、ほとんどのことは大抵、向こうと相談して決めたことを私のところに持ってくるというふうなのです。結婚するころからそうだったのですが、親と仲がいいのだからにしか考えていなかったのです。それに、そういう甘ったれのところも割と気に入っていましたから、それでよかったのですが、結婚して20年以上たつのに、いまだにそうなのです。文句を言うと、あなたは相談に乗ってくれないでしょうという始末で、反省している様子はありません。電話代が毎月10万近くかかります。長距離を、しかも頻繁にかけているからなのです。お金が足りないと、月末にはいつでもこぼされているのですが、どうしたものか。こんな有様ですので、私もつい話し相手が欲しくて親しくしている女性がいるんです。浮気しているわけではありません。家にも面白くないので、気の合う女性といると気が休まるんです。妻とはやっていける自信がありません。私のことなど全く意に介していませんから、こっちもそれならという気持ちなのです。済みません、こんなつまらない話で」

如何ですか。この男性は何を訴えたいのでしょうか。彼が真に問題と感じ、訴えたいのは何でしょう。7通りの例がありますので、二つに絞って選んでみてください。

①奥さんが実家と密着し過ぎている。②電話代が月に10万もかかる。③奥さんと対話したくてもできないでいる。④自分の浮気を正当化するために冷たい奥さん

を口実にしている。⑤奥さんに対して向き合って話したくないと思っている。⑥それぞれが自分勝手に行動している夫婦関係のこと。⑦自分の言い訳を認めてもらいたいと思っている。さて、この七つの中で、二つに焦点を絞って選んでみてください。

何を訴えたいのかを専門のカウンセラーのグループに選んでもらった所、6人のカウンセラーが選んだのは二つありました。その前に皆さんが選ばれたのはどれでしょうか。実は、専門のカウンセラーたちは①と③を選びました。「奥さんが実家と仲良くして、自分と対話しようとしなさい」というのがこの人の感情のメッセージだと指摘しました。カウンセラーはクライアント(相談を持ち込んだ人)が一番訴えたい事は何か。その部分をキャッチして、それを相手に投げ返すことによって、本人に今本当に悩んでいることは何かに気づけるようにサポートします。ところで、②、④、⑤、⑥、⑦に手を挙げた方は、間違いではないですが、感情よりも事実焦点を当てて受け止めたようですね。第三者として聞く時は、事実と意図に焦点を当てることが多いですが、悩みを訴える場合は、裏にある感情メッセージを注目することが相手から信頼されるポイントとされています。

人から相談を持ちかけられた場合、どのように答えるかの練習問題をあげておきますのでやってみてください。最終回も参加なさるでしょうから、それまでの宿題とします。あなたならどんな言い方をしましょう。(資料4のプリント参照)

これまでは人間関係で起きる誤解の背景をマナーリズムという視点から考えてみました。次は誤解されるような関わりを避けるための予防対策について考えてみます。

(資料5-1および5-2のプリント参照)

プリントにも述べてありますが、「ジョハリの窓」というのは、自己への理解を深め、

他者との相互理解をはかるための方法論です。約52年前の1955年の夏、アメリカ西海岸で開かれた「グループ成長のためのラボラというトレーニング」のセミナーで、サンフランシスコ州立大学の臨床心理学者ジョセフ・ラフト教授とUCLA、カリフォルニア大学ロサンゼルス校のハリー・インガム教授が、対人関係における気づきの図解モデルを提示しました。大きな反響を呼び、日本からの参加者はこのモデルを持ち帰り、人間関係発展のツールとして現在も有効に活用しております。発案者2人の名前を合成して、ジョセフのジョとハリーの名前を合成して、モデルを「ジョハリの窓」と命名しました。人間関係における気づきを起こすには、「自分が他者にどれほど理解されているか」と「自分自身が自分をどのように理解しているか」という自己認知のバランスが重要な条件となります。自分が思っているような自分を、必ずしも他人はみていない。「どの程度自分を知っているか否か」と「どの程度他者は自分を理解しているか」という組み合わせで自己理解の程度を知ることが出来ます。四通りの組み合わせが出来るので、これを「窓」に見立てたのです。

プリントに解説を挙げておきましたので、四つの領域の意味をご覧下さい。

先ほど私は卒業生の仲人をやった話を致しましたが、そのときこのジョハリの窓を引用したのです。パーソナリティ・インベントリーという性格検査の中から答え易い15項目を選び、それぞれ自己評価を行い、次に相手の性格を15項目に従って予想するのです。この結果をジョハリの窓に当てはめる訳です。たとえば、自分は「はい」と答えたが、相手は「いいえ」と答えた。とすれば四つの窓のC領域に該当します。つまり、自分は相手に対して自分を隠している、秘密の自分を持っているという訳です。それぞれが「はい」と答えていれば、Aの領域、すなわちオープ

ン・ウインド、開かれた自分を意味します。四つの窓のどこが多いかを知ることで、自分は他者に対してどれだけの拡がりをもっているかが分かります。要するに「秘密の窓」を小さくする為には自分をオープンにする「自己開示」が必要であり、「盲目の窓」を小さくする為には、自分の気づかない点を他者から吸収して「開かれた窓」を大きくするという訳です。資料5-2に応用例を挙げてありますので、各自やってみてください。

さて、残り時間があと15分ぐらいになってしまいました。今日のポイントはグループ・ワークを通して、理解と誤解の実習をすることでしたが、あれこれ話しているうちに時間が迫ってきました。時間不足で実習するのは意味ありませんので、説明だけしておきますから、どうぞ、お知り合いの方同士で、或いはご家族同士でやってみてください。見知らぬもの同士より、知り合っているもの同士の方「理解と誤解」のギャップを発見しやすいかも知れません。

(資料6-1および6-2のプリント参照)

さて、合意形成を求める「A子をめぐらる問題」です。プリントを読んでみます。次の事例には6人の人が登場します。A子をめぐって5人が関係しています。A子に対してどのようにかわるかの評価は、人によって違う。各自の考えで、かわり方について、好ましさのイメージで順位をつけてください。その場合に、平均するとか多数決で決めるというやり方でなく、あくまでもメンバー同士の納得する方法で考えてください。

『A子は高校2年の17歳です。A子の母親はA子が小学校3年のときに離婚した。母親にはピアノの才能があり、結婚してからも演奏旅行に出かけるなど、大変多忙な日々であった。母親は、子育てや家事をこなしながらも、さらにピアノの才能を生かしたいと思っておりました。父親は地方公務員であり、ピアノに励む母親に協力して

くれていたが、家族間のすれ違いが離婚のきっかけとなり、A子も交えて話し合った結果、離婚することになったのです。

2年たち、A子が5年生のときに、父親が美容師をしている女性と再婚しました。A子も新しい母親、継母とうまくいっており、私も美容師になりたいというぐらいに、よくなっていた。母親は病気になったのを契機に美容師をやめたが、A子は母親が入院中もよく母親の面倒を見たり、家事も手伝い、一生懸命に協力していた。

高校に入って1年ほどして、A子が病気で入院して、期末試験の成績が急に落ちていく。それまではクラスでも上位の成績だったので、この落ち込みは大変ショックだったようである。父親は、このようなときに転勤となり、それ以来、A子の生活態度が急速に乱れ始め、成績がどんどん低下していきました。このようになってからは学校も無断欠席するようになり、家出もしたり、時々警察に補導されるようにもなりました。母親もあれこれと気を使い、A子に対して懸命になってかかわったが、周りから、あそこは継母だからなどのうわさも聞こえたりして、ますます落ち込んでいきました。A子が家出したりすると、方々に手を尽くして探し回ります。「夜中に友達の家なんか電話なんかしないで」と言うA子に、「あなたが家出したりすると私は悲しいので探します。だから、お願い、家にいてちょうだい。あと1年なんだから、学校にも行って、卒業できるように頑張っちょうだい」A子は、そんな母親の言葉を無視して、外泊を続けるようになります。父親は単身赴任中なので、母親はどうしてよいか、途方に暮れてしまっています。

そのとき、折も折、A子は同じ高校出身の19歳の男性とつき合い始めました。その男性は体に障害があり、クリーニング工場で働いているが、両親が離婚して、一人

で生活している。高3の夏休みを過ぎてからは、半ば同棲のようになり、最近、妊娠がわかりました。困り果てた母親は、男性に会って話したが、「僕の家庭はとっくの昔に壊れてしまった。A子はそんな僕の気持ちをはっきりわかってきているし、僕も彼女にはそばにいてほしいと思っているのです。自信なんてあるわけないけど、僕たちは愛し合っているんです。愛し合っているれば、何とかなると2人で話し合っているのです」と言う。父親にも会ってもらい、話したら、同じようなことの繰り返しばかり。父親もどうしてよいかわからず、困り果てた両親は、ある生活相談センターに行って相談したが、相談員は「まず、その赤ん坊をどうするのですか。この先、2人の関係をどうするか御両親でよく話し合って、親としての自分たちの気持ちをはっきりさせてください」と言う。父親はいろいろ考えた結果、「家に縛りつけておくことも、2人を離れさせることもできない。しかし、A子はこの男性と2人でやっていく決心だから、すべて認めてやるしかないだろう」と言っております』

さて、この事例を読んで、どのような印象を持ちましたか。登場人物のそれぞれの行動を評価して順位をつけるのです。評価の基準は、個人によって違うと思います。それが個人の意見であり、価値観によるものです。「私は～のように考えて～のように評価した」という意見を述べながら、メンバーのそれぞれの考えを聞き、自分の評価順位とメンバーの評価順位を照合して、「どこが違う」「どこが一致しているか」を確かめ合います。すなわち、メンバー同士の意見を出し合って、「共通の基準を何におくか」「どのような切り口で評価するか」などを話し合って、最後にグループの意見として決定するのです。決定の手順をもう一度言いますと、①まず自己評価をします。②次にメンバーの考えを聞きま

す。③それぞれ出された意見の一致点，不一致点をチェックします。④そして合意する為の共通基準を挙げていきます。ここがグループ・ワークの大事なプロセスです。なかなか纏まらないと思います。各自の意見なのだから，違っていいではないか，という意見が出てきます。それで終わってはグループ・ワークの意味がありません。お互いの意見の一長一短を話し合いながら合意を生み出すのです。グループ決定が出たら，再び個人決定の順位をつけます。もし自分のつけた順位が，グループ決定の順位と違うとしたら，グループで出した共通基準に対し，合意できる面とできない面があるのしょうから，「自分はこういう面では納得できたが，こういう面では納得できない」についてグループ・メンバーに対して説明を致します。納得できる部分とできない部分の検討を通して，グループ内コミュニケーションの効用，つまり，自分と他者の相違点を認識できます。これがグループを通しての理解の道なのです。まず，皆さんは自分の考え，好ましさの場合もあれば，A子に対する接し方の是非という見方もあると思います。この辺の基準のとり方は，皆さん方の自由なのです。A子をめぐって5人の人のかかわり方を自分なりに評価するという所から始めるのです。一覧表の最初の欄に自分の名前を書き順位をつける。前と後とありますが，前の方に記入してください。

○質問者 済みません，ちょっと質問です。評価というのは，例えばA子さんに対して，周りの人間がどういうふうにかかわってきているのかという評価ですか。順位という観念がよくわからないのです。

○後藤先生 順位というのは，一つの例として，A子に対して5人がかかわっていますが，そのかかわり方について，例えば，この人は一生懸命だったなとか，この人のかかわり方は問題ではないかとかという意味です。

○質問者 A子さんのかかわり方もございま

すね。A子本人はどういうぐあいに。

○後藤先生 そうですね。A子自身の生き方の是非もありますね。A子をめぐる問題だから，A子の順番をどうするというのも自分で考える訳です。ご質問されている点はおそらく多くの方が疑問として持たれていると思います。誰に焦点を当てて順位をつけるかと言うのがこの問題の難しい所です。それぞれの視点で意見が分かります。そこが問題の付け目なんです。通常，私たちは議論をする場合に何か基準を前提として話し合います。しかし，この問題では基準がないのです。何を基準に考えるか。そこに個人の価値感が反映します。基準のない話し合いなんて意味がないと思います。だからメンバーで合意できる基準を出し合うのです。おそらく1時間ぐらいかかるでしょう。今日の講座は延長出来ませんので，お持ち帰りいただけますか。お持ち帰りいただいて，身近な人とやってみてください。

今日は時間切れで申しわけありません。実際にグループワークでこの種の教材を使いながら，人と人とのかかわりの意味を吟味していくのが，理解と誤解の狭間に位置する課題だと思います。いろいろな人の考えを聞くことによって，「ああ，そうか。そんな見方もあるな」と言って，自分の考えを修正できる。つまり，先ほど「のジョハリの窓」で言うと，「盲目の窓」を確認してオープン・ウインドに広げていく訳です。人の話を聞くことによって，自分でも気づかなかった部分の領域を広げることができます。また他人に自分の考えを言うことで，自分がこんなふうを考えるのだということを相手に言うことで，他者に自分を広げることができる訳です。

きょうは，この程度の解説しかできず本当に申しわけありません。興味ある方は，大学の社会人入学制度ありますので，入学されて一緒に勉強してみませんか。実習から学べることが多いのですが，今日は実習できずに

終わることになり、大変申し訳なく思います。どうぞ、実習は皆さんでやってみてください。ご夫婦でやった方は「夫はこのように考えているんだ」「妻はこんなふうに考えているのだな」と。親と子でやった方は「うちの娘はこんなふうに考えているのだな」と。そういう気づきによって崩れやすい人間関係を修復できるのではないかと思います。さて、いよいよ時間になったので終わります。ご清聴とご協力有難うございました。

○司会 後藤先生、ありがとうございました。(拍手)

それでは、時間にはなりましたけれども、簡単な確認でありますとか、そういったご質問を数件、受け付けたいと思うのですけれども、いかがでしょうか。

○質問者 先ほどの順位を決める場合、1番から5番まで自分で評価していくということですが、1がいい方なのか、5がいい方なのか、聞いていてわからなかったものですから、お願いいたします。

○後藤先生 A子を軸とするならば、A子を1にするか、A子を3にして、A子に対してプラスのかかわり方を上位の1、2にするとか、そのあたりもご自分で決めてやってみたらいかがですか。

○質問者 伺ったのは、グループ学習することだと思っているから、1が一番いいというだけでも決めておかないと、グループ学習したときに混乱するのではないかなと思ったものですから。

○後藤先生 そうですね。そういう提案をす

ればいいのではありませんか。

○質問者 大変うんちくのあるお話、ありがとうございました。

一つ質問なのですが、資料4のプリントの例題で、ちょっと時間がなくてきょうは言っていなかったのですが、相談を持ちかけられた場合、答えるでなく、応えるという字を書いた場合の回答例で言いますと、この5パターンの中では、やはり正解というか、一番いいのは一つなののでしょうか。私は一つ選んだのですけれども、4番にしたのですが、4番ですか。

○後藤先生 4番のような応え方が共感的態度といわれています。相手の気持ちがあるがままに受けとめて、そしてそれをバックミラーで返す、そこから相手との会話深まっていくという訳です。

○質問者 わかりました。よかったです。ありがとうございました。

○司会 よろしいでしょうか。

そうしましたら、来週、一人一人の先生に質問票を書いていただきましたけれども、我々4人で相談しまして、15分ずつ、皆さん方の質問票にお答えをいたしまして、残りの30分間を我々と皆さんとのフリートーク、質問等を受け付けて、4人の中でも話し合う、こういったような形にしたいと思います。その中で、きょうの後藤先生のグループワークの実践例などをご紹介いただければというふうに思っております。

○後藤先生 どうも失礼いたしました。(拍手)

資料1.

対人関係における同質化とマンネリ化現象

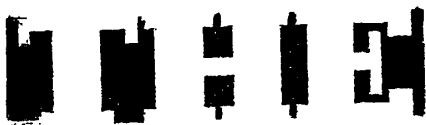
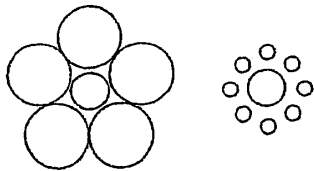
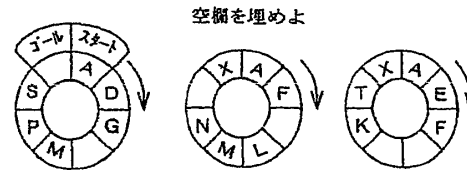
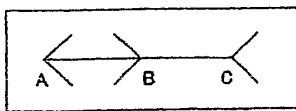
——認知の崩れと思考の節約——

I. マンネリ化傾向発生の心理的背景

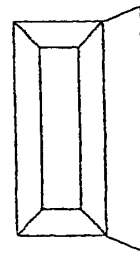
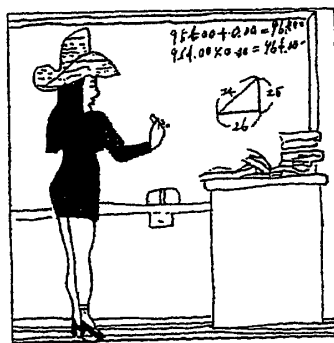
- (1) 相互に興味、関心のある情報しか伝達しなくなり、外部の動きにうとくなる。(価値観の共通化)
- (2) 行動がワンパターン化しだす。(平均化・単純化)
- (3) 考え方が徐々に画一化して、お互いに刺激を感じなくなる。(マンネリズムの発生)
- (4) お互いの間にいわゆる“仲間意識”が芽生え、マンネリ化がすすむ。(集団硬直化)

II. マンネリをおこす心の働き——認知力と思考力

- 見る 自分に都合よく見てしまう。真実を見ない。状況や条件で見方が変わる。
- 考える 物事をワンパターンで処理。わからなければ問題のせいにする。
- 覚える 記憶能力の限界を超すと、かえって覚えきれなくなる。
- 話す 事実で話すのではなく自分の感じで話す。
- 聞く 自分の興味や関心で聞くために相手の真意をつかめない。
- 伝える 自分の関心や好みで伝えるから事実が歪曲してしまう。



この女教師はクビになった。なぜ？



万葉鏡を見ていると、横線が実にきれいだ。これは、中に三枚の鏡があつて一枚に映つたものが、また他の一枚に映るといふような仕掛けになつてゐるからだ。ところが、床、天井、左右、前後、つまりまわりをすべて鏡で囲んだ場所があつたとして、その中に入つたら、いったい何人の自分が見えるだろうか

資料2.

コミュニケーションの心理的留意点

(1) コミュニケーションを妨げる心理的要因

- ① 初頭効果・・・第一印象や部分的な印象で相手を決め付けてしまう。
- ② ハロー効果・・・相手を地位、学歴、服装などで評価してしまう。
- ③ 寛大効果・・・自分や自分に関係ある人や集団には、甘く見てしまう。
- ④ 先入観・・・先入観や固定観念にとらわれて、事実を確かめない。
- ⑤ 投射・・・自分の気持ちを、あたかも相手が抱いているように思い込む。

(2) コミュニケーションのプロセスを阻害する心理的要因

- ① 自己中心話法・・・自分の考えや立場に固執し、相手を自分のペースに引き込む。
- ② 事実と推論を混同する・・・「かもしれない」を「そうだ」と決め付ける。
- ③ 言葉のもつ意味を誤解する・・・同じ言葉でも、使う人、使う場所、状況によりことなることに気づかない。
- ④ 感情のメッセージに気づかない・・・何を訴えているのかを聴くのではなく、自分の尺度で聞いてしまう。

(3) 不快な言葉を心地よい響きの言葉に切り換えるとしたら・・・

例えば人から「細かな事ばかり言うんですね」と言われたら不快感を持つだろう。しかしこのような言葉は意外と口をついて出てくるものである。そんな時咄嗟に「繊細なんですね」と言ったら不快感を消す事は出来なくても、緩和する事はできるであろう。つぎの言葉も普段でやすい言葉なので、切り換えてみませんか。

- ① お節介やき人・・・
- ② なんてしつこいの・・・
- ③ 気が弱すぎる・・・
- ④ グズ、ノロマだなあ・・・
- ⑤ 理屈っぽいなあ・・・
- ⑥ なんて図々しい・・・
- ⑦ ほんとに飽きっぽいんだから・・・
- ⑧ 本当によく喋るんだから・・・
- ⑨ 強情だな・・・

資料3.

「人の話をどこまで正確に聞いているだろうか」

私達は、通常、相手の話している内容を正確に聞いていると思っているが、意外と相手が話した内容を正確に聞いていないことがある。相手に確かめてみると、「いや、そう言う意味ではない」と訂正されることがある。相手が言わんとしている事を必ずしも正確に聞いていないと言うことは、話した当人にしてみれば信頼感がもてなくなるし、その後安心して話しをしなくなるかも知れない。「～かもしれない」ということを、あたかも「～なのだ」と決めつけて聞いているようでは、信頼し合える人間関係が保てない。特に相談ごとを話された時には注意しておかねばならない問題である。

つぎの男性が話した内容をどこまで正確に受けとめたかを確かめてみよう。

「私が小学校3年の頃から、父親の浮気のことと両親の喧嘩が絶えませんでした。時折、相手の女の人が家にやって来るので、そんな日は特にひどかったと思います。起きていると、とぼっちりが私のほうにも来るし、そんな光景を見るのも怖いので、布団をかぶって寝たふりをしていました。父は兄に対してとても優しくかったです。でも兄が病弱だったので、父は兄より私とよく遊んでくれた記憶があります。でも母と喧嘩をするようになってからは、私は父を避けるようになっていました。何だかとても嫌だったんです。母は結婚当初より父の事を嫌っていたようですから、父の気持ちも今となっては少し分かるような気がします…。妹はもっと可哀想だったと思います。成績が悪かったせいか、夫婦喧嘩のたびに妹は巻き添えになっていました。寝ている妹をたたき起こして叱るので、妹はいつもしくしく泣いていたように思います。私は成績が良かったので、両親はそれぞれ私に期待していたことが分かりました。勉強するような家ではなかったので、勉強しないで外で友達と遊んでばかりいましたが、なぜか成績は良かったみたいです。今考えてみると、私はこんな中でどんな風に過ごして来たんだろうと不思議に思います。両親のいがみ合いしか思い出せなくて、自分が何をしていたか、何を考えていたのかピンとこない感じなんです」

この人が話した内容と一致するのはどの項目でしょうか。

- ① 相手の女の人は父親に会うために時々家に来ていた
- ② 両親の不和はかなり長く続いた
- ③ この人はとても頭の良い人であった
- ④ この人はどちらかと言えば母親の味方だった
- ⑤ この家族はまったくバラバラである
- ⑥ この人は妹の立場に同情している
- ⑦ 夫婦喧嘩のたびに妹は成績のことを叱られた
- ⑧ この人は父親の事を好きだったが、浮気のこと嫌になった
- ⑨ 妹は家で毎日泣いていた
- ⑩ 夫婦喧嘩の時、この人は布団をかぶって泣いていた

資料4.

人から相談を持ちかけられた場合、どのように応えるか。「答える」のではなく、「応える」場合に注意しておきたい問題を考えてみよう。「答える」は問題を解く場合で、「応える」は心のメッセージを聴いて相手に応じる場合である。

<例題> つぎの課題は人から相談を持ちかけられた場合、あなたはどんな受け止め方をしますか？ 次の5通りの表現の中から、自分はこんな言い方をするだろう、と思うものを一つ選んでみて下さい。

「職場で一番嫌なことは、今の上司とどうもうまくかみあわない事なんです。この上司は挨拶もろくにしないし、話をしているでも視線を合わせようとしなないし、一体どんな気持ちでいるんだろうと腹がたちます。仕事の指示もはっきりしないし、聞き返すと「自分で考えろ」というのみで、塚があきません。こんな上司と一緒に仕事しなければならぬと思うと毎日が苦痛なんです、今はじっと我慢の連続なんです」

- ① 「ずいぶんひどい上司ですね。まあ、そんな人はどこの職場にもいますね。あなたの気持ちも分かりますが、上司に気づいてもらうしかありませんね。もう少し様子みて、どうにもならないようなら、その時点で考えてみませんか」
- ② 「そんな上司なら職場のほかの人もみな嫌がっているでしょうね。あなたの他にも同じ気持ちの人はいませんか？他の人は何か言ってませんか？」
- ③ 「ちょっと待ってください。上司はあなたを苛めようとしているのかなあ。あなたの方で上司にたいして何か先入観を持っているんじゃないですか？」
- ④ 「上司との間で調子が合わず、話もかみ合わないのが辛くて、一体上司はどう思っているのかが判らず、それで困ってもいるし腹も立つんですね」
- ⑤ 「おそらく上司のほうでも何か事情があって不機嫌になっているんじゃないかな。その辺のことも察してあげてみてはどうだろうね。」

理解のパターン

* 相手の外面から・・・

(1) 判断的理解・・・①分析的理解 ②評価的理解

* 相手の内面から・・・

(2) 同情的理解・・・自分の立場と引き比べて相手を見る

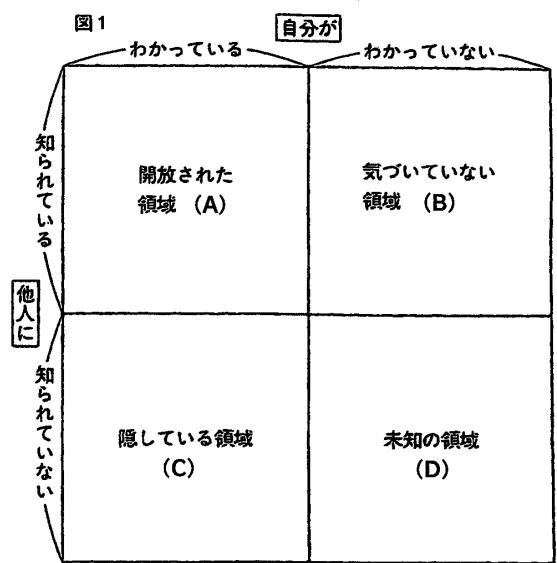
(3) 共感的理解・・・相手の立場に立ってありのままにみる

資料5-1.

ジョハリの窓を活用した相互理解の方法

1955年夏、アメリカ西海岸で開催されたグループ成長のためのラボラトリー・トレーニングで、サンフランシスコ州立大学の臨床心理学者ジョーゼフ・ラフトとUCLAのハリー・インガムが“対人関係における気づきの図解式モデル”を提示した時、参加者から驚くほどの反響があり、発表者達も驚いたと言います。日本からの参加者はこのモデルを持ち帰り、人間関係発展のツールとして現在も有効に活用しているものです。このモデルは発案者2人の名前の合成して[Joe(Joseph)+Hari(Harry) =Johari]と名づけ、通常「ジョハリの窓」と呼んでおります。

「ジョハリの窓」というのは、横軸に「自分について知っている自分」と「自分について気づいていない自分」を取り、縦軸に「他人は自分のことを知っている」と「他人には知られていない自分」を取り、その組み合わせから、四つの領域（窓に見立てる）をつくり（図1）、自分の思い描く自分の姿と、他人がみた自分の姿がどの程度かけ離れていくかをみる自己理解の方法です。他人との信頼関係を築くには、四つの窓のどこに焦点を当てるかを考える方法です。



- * Aの領域＝「開かれた窓」(Open window) …この領域が信頼関係を築くためには最も重要な領域で「自分も他人もよく知っている私」を表し、この部分を大きくしていくことを目標とします。
- * Bの領域＝「盲目の窓」(Blind window) …この領域は自分は気づいていないが、他人は知っている領域で、自分自身が盲目になっていることを意味します。自分自身が気づいていない領域で、この部分を小さくするには、他人からの忠告を聞き入れること（フィードバック）が課題となります。
- * Cの領域＝「隠した窓、秘密の窓」(Hidden window) …他人には知られていない自分だけが知っている領域で、他人に秘密にしていることを意味します。この部分を小さくするには、他人に対して隠しだてせず、自分をオープンに（自己開示）することが課題です。
- * Dの領域＝「未知の窓」(Unknown window) …自分でも気づいていないし、ましてや他人も気づいていない領域で、本当の自分自身を発見する為に、人の話や自己発見に努めることが課題です。

これを機会に今一度、あなたの周りの人たちとのあなたの関わり方についてチェックしてみてはいかがでしょうか。（この部分はつぎの文献から引用しました。星野欣生著「人間関係づくりトレーニング」、金子書房、2003年）

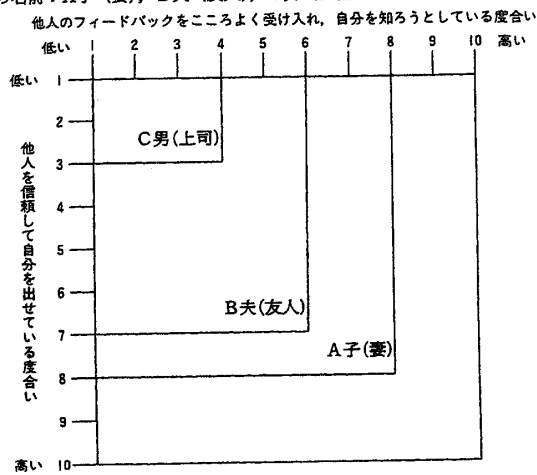
資料 5-2.

記入例：心の窓記入用紙を使ってつぎの要領で記入する。

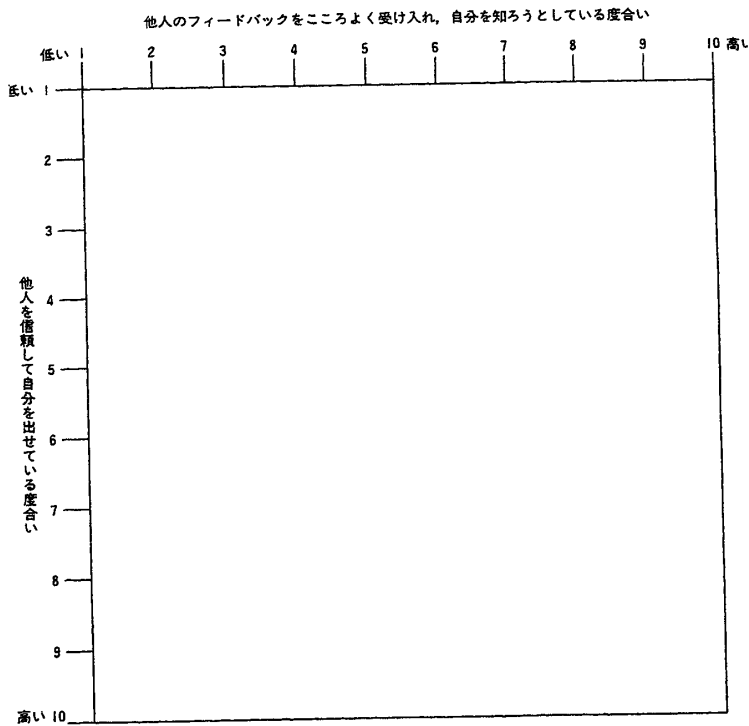
- ① あなたが選んだ一人一人について、縦軸には、あなたがその人に自分のことを知らせている度合い（自分を出せている度合い）を、1 から 10 の中で選ぶ。
- ② つぎに横軸には、その人のフィードバックを受け入れ、より自分を知らうとしている度合いを 1 から 10 の中で選ぶ。
- ③ ヨコとタテから線を引き、四角形をつくってください。四角形が大きいほど深い関わりを持っていることを示す。
- ④ この方法で相手の方にも同じ事をやってもらい、交換すれば相互理解の程度を知ることができるので参考になる。

「記入例」

相手の名前：A子（妻）、B夫（友人）、C男（会社の上司）



相手の名前：



資料6-1.

合意形成に関する課題「A子をめぐり問題」

つぎの事例には6人の人が登場します。A子をめぐって5人が関係しています。A子に対してどのように関わるかの評価は人によって異なります。各自の考えで関わり方について「好ましき」のイメージで順位をつけてください。各自の順位が出たら、グループで話し合っただけグループとしてまとめて順位をつけてください。その場合に平均するとか、多数決で決めるというやり方はとらず、あくまでメンバー同士の納得する方法を考えてください。

『A子は高校2年の17歳です。A子の母親はA子が小学3年の時に離婚した。母親にはピアノの才能があり、結婚してからも演奏旅行に出かけるなど大変多忙な日々であった。母親は子育てや家事をこなしながらも、更にピアノの才能を活かしたいと思っていた。父親は地方公務員であり、ピアノに励む母親に協力してくれていたが家族間のすれ違いが離婚のきっかけとなり、A子も交えて話し合った結果離婚することとなった。

2年たち、A子が5年生の時に父親が美容師をしている女性と再婚した。A子も新しい母親（継母）とうまくいっており、「私も美容師になりたい」という位によくなつた。母親は病気になったのを契機に美容師を辞めたが、A子は母親が入院中もよく母親の面倒をみたり、家事も手伝い一生懸命に協力していた。

高校に入って1年ほどしてA子が病気で入院して期末試験の成績が急に落ちていった。それまではクラスでも上位の成績だったので、この落ち込みは大変ショックだったようである。父親はこのように時に転勤となり、それ以来A子の生活態度が急速に乱れ始め、成績はどんどん低下していった。高2になってからは、学校も無断欠席するようになり、家出もしたり、時々警察に補導されるようにもなった。母親もあれこれと気を使いA子に対し懸命になって関わったが、周りから「あそこは継母だから…」などの噂も聞こえてきたりして、ますます落ち込んでいった。A子が家出したりすると、方々に手を尽くして探しまわす。「夜中に友達の家で電話なんかしないで」というA子に「あなたが家出したりすると私は悲しいので探します。だからお願い、家にいて頂戴。後1年なんだから学校にも行って卒業できるように頑張って頂戴」A子はそんな母親の言葉を無視して外泊を続けるようになる。父親は単身赴任中であるので、母親はどうして良いか途方に詰まってしまう。

そんな時、折も折、A子は同じ高校出身の19歳の男性と付き合い始める。その男性は体に障害がありクリーニング店で働いているが、両親が離婚して一人で生活している。高3の夏休みを過ぎてからは半ば同棲のようになり、最近妊娠がわかる。困り果てた母親は男性に会って話したが、「僕の家庭はとっくの昔に壊れてしまっている。A子はそんな僕の気持ちを分ってくれているし、僕も彼女には傍にいて欲しいと思っています。自信なんてあるわけないけど、僕達は愛し合っているんです。愛し合っていれば何とかなると二人で話し合っているんです」と言う。父親にも会ってもらい話したが同じような事の繰り返しばかり。父親もどうして良いか分からず、困り果てた両親は、ある生活相談センターに行って相談したが、相談員は「まずその赤ん坊をどうするか。この先二人の関係を

資料 6-2.

どうするか。ご両親でよく話し合っ親としての自分たちの気持ちをはっきりさせてください」と言う。父親はいろいろ考えた結果、「家に縛り付ける事も二人を離れさせる事も出来ない。しかしA子はこの男性と二人でやっ行く決心だから、すべてを認めてやるしかないだろう」と言っている』

<課題>

この事例を読んで各自どのような印象を持たれたか。登場人物のそれぞれの行動を評価して順位をつけるのです。評価の基準は個人によって違うと思います。それが個人の意見であり、価値観によるものです。個人的見解(私は…のよう考えて…の様に評価した)をメンバーに伝え、メンバーのそれぞれの考えを聞きながら、自分の評価順位とメンバーの評価順位を照合し、「どこが違い」「どこが一致」しているかを確かめ合います。メンバー同士の意見をすり合わせて、共通の基準(どのような切り口で評価するか)をきめてグループの意見として決定する。

* グループ決定の手順

自己評価→メンバーの考えを聞く→相違点と一致点の照合→共通基準の設定

グループ決定が出たら再び個人決定の順位をつけます。グループ決定の評価基準と違う順位をつけたとしたら、グループの共通基準に対し合意出来る面と出来ない面について説明してもらいます。納得出来る部分と出来ない部分の検討を通してグループ内コミュニケーションの効用を話し合います。

「A子をめぐる問題」順位一覧表

* 自分の順位を最初に記入してから、他のメンバーの順位を聞いて記入するようにしてください。

グループメンバーの氏名 登場人物		個人決定の順位						集団決定の順位
A子	前							
	後							
父親	前							
	後							
母親1	前							
	後							
母親2	前							
	後							
相談員	前							
	後							
ホーフレンド	前							
	後							