

◆厳しい先輩にも優しい一面が隠されていた

30代になったMさんは、自動車部品メーカーの生産管理部門に配属されて4年。仕事にも慣れて同僚や上司の信望も厚く、将来も嘱望されていた。ただ、できる人間にありがちな傲慢さがないわけではなかった。

半年前、20代後半のAさんが生産現場から異動してきた。現場よりも幅広い視野が求められる。そこはAさんもまだ苦手な部分だった。しかしMさんは、早く成長してほしいという思いから「何も知らないのか」「それじゃ使い物にならないぞ」と厳しい言葉を投げてきた。Aさんは、ここが頑張りどころと対応したが、なかなかMさんの期待に応えられず、むしろMさんへの嫌悪感が強くなつていった。

そんなMさんだったが、休憩時間にたまたま姿がなったAさんについて、「あいつは覚えは遅いが熱心な奴だ。時間はかかるかもしれないが戦力になる」と語った。何気なく語られた言葉だったが、それを耳にした仲間は、Mさんにも本当は心優しい部分があるなと思い、Aさんにも伝わった。それを聞いたAさんもまんざらではなかった。そして職場で顔を合わせた時、いつもミケンにしわを寄せていたAさんの表情やまなざしも、やわらかく変わっていった。

◆本人のいないところで褒め言葉で嫌悪感が消えた

ひょっとしたら関係が悪化したかもしれないMさんとAさんだったが、「本人のいないところで褒める」ということが親密になるきっかけを作った。ここには現代の心理学が認める技法が隠れている。「人は相手が嫌いだから嫌悪の言葉を語るのではない。嫌悪の言葉を語るから相手を嫌いになる」という考え方である。裏返せば、この事例のように「好感の言葉で語るから相手との仲間意識が生まれる」ということ。

筆者紹介

柏木勇一（かしわぎ・ゆういち）

1941年生まれ。大学卒業後、新聞社勤務を経て、現在EAP企業でカウンセラーとして活動。産業カウンセラー、日本産業カウンセラー協会認定キャリア・コンサルタント、家族相談士、交流分析士。



もちろん、Mさんがこの技法を知っていたわけではない。職場の仲間も同様だろう。実は、この本人のいないところで褒めることを続けていくと、いつの間にか本人の心の中から嫌な気分が消えていく、心が洗われるという状態になる。指導時の厳しい言葉だけでは嫌悪感を生んでしまうが、この技法を使うと好感という関係になる。

後輩を指導する際の注意点を相談してきたMさんだったが、このような職場でのエピソードを聞き出して、Mさんの良さを指摘した。今までいいよ、と肩を押した。その上で、褒め言葉や好感を感じているという言葉を伝えることができなくて、心の中で唱えることを日常化することでもいい、とヒントを伝えた。

◆言葉以外のメッセージも大事に

職場ではどうしても好きになれない人はいる。それでも、その人の姿を思い浮かべ、長所を見つけて、「あの人のこんなところは良いな」と唱えることはできるはず。発せられた言葉だけではなく、心の中で語る言葉にも、人間関係を悪化させない力があることをぜひ知ってほしい。私たちが毎日交わしている言葉も使い方ひとつで気分も雰囲気も変わる。言葉の魅力であり魔力とも言えよう。だれでもいますぐ実践できるはずだ。

もうひとつ真面目なMさんに、ぜひ身につけてほしいポイントを伝えた。それは言葉だけではない表情や仕草の大切さ。例えばAさんの熱心さを言葉では語れなくても、うなずきや態度、雰囲気でも伝わることもアドバイスした。良好なコミュニケーションのひとつの法則として理解している人が多いと思う。