

健保だより 1 1 5

新電元工業健康保険組合
理事長 大塚 仁

新年、明けましておめでとうございます。

皆様におかれましては輝かしい新年をお迎えのこととお喜び申し上げます。

本年も、健保組合の取組みに対するご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

★人間関係のストレスを減らす★

人間関係のいざこざのなかには、自分の言動によって関係性を悪くしてしまうケースもあります。お互いにストレスを生まないコミュニケーション法を紹介したいと思います。

★言動と心の扱い方でストレスから解放される！★

人とかかわりがストレスになると感じる人は多いもの。しかし、コミュニケーションのストレスは「言葉の使い方」と「心の扱い方」の両方から減らすことが出来ます。

まず大切なのは、「聞く力」です。相手の言葉を自分の言葉で言い換えて返す「パラフレーズ」をするだけで、「この人は自分をちゃんと理解してくれている」と感じてもらえる度が高まることが実証されております。相手が「最近、仕事がうまくいってなくて…」といったとき、「大変そうだね。仕事を頑張っているのに、成果が出ない感じかな？」と自分の言葉に言い直してから返すだけで、相手の心が少しほぐれるのです。これは「アクティブ・リスニング」と呼ばれ、信頼関係を築く上でとても効果的な方法です。

一方で「非暴力コミュニケーション」という「観察」「感情」「ニーズ」「リクエスト」の4つを意識して話すというものも効果的です。

【観察】

評価や解釈を交えず、事実だけを述べることです。「あなたはいつもだらしない」は評価を含みますが、「昨日と今日、食器が洗わずに流しに置いてあった」は純粋な観察です。観察だけを伝えることで、相手は「責められている」と感じにくくなります。

【感情】

自分がその出来事に対してどんな気持ちを感じているかを丁寧に探る段階です。仮に友人が遅刻してきたとき、「彼女が遅れてきたので私はイライラした」と自分の感情を捉えたとします。そこで「彼女のせいで腹が立った」と考えないようにしてみるとどうでしょうか。怒り・不安・悲しみ・さびしさなどを、単に自分の内側の反応として認めるのです。そうやって気持ちをそのまま受け止めることで相手を責めずにすみ、良好な関係を保つことが出来ます。

【ニーズ】

感情の背後には、必ず満たされていないニーズ（欲求・価値）があります。友人が遅刻してきたことを再び例にあげると、イライラする怒りの背景には「約束を守ってほしい」という信頼へのニーズがあり、不安の背景には「安心したい」という安全のニーズがあるのです。怒りの背景をベースに「いつも遅いよ！」と変換するのではなく、不安の背景をベースに「約束の時間を過ぎると、何かあったのかなと不安になってしまう。どのくらいの時間帯に設定したら来られそう？」と伝えてみるのです。相手を責めずに自分の気持ちを表現するだけで、対立がぐっと減ります。

【リクエスト】

相手に対して具体的で、肯定的な行動をリクエストすることです。「もう遅れないで！」ではなく「次からは出発前にメッセージをもらえると助かる」のように、「私はあなたに何をしてほしいか」を明確に伝えます。「やめて」よりも「こうしてほしい」といったほうが相手は動きやすくなりますし、関係が悪くならず済むからです。

以 上