

こころ通信

友達と話をしている時に、自分が言いたいことを上手に表現できなかったとか、ちゃんと伝えたつもりだったのに誤解されてしまったとか、そんな経験はありませんか。

私たちがメッセージを発信する時には、自分が言いたいことを正確に表現する必要があります。けれども正確であるというだけでは不十分です。あなたの言葉を相手がスナナリと受け取ってくれるということも、大事な要素です。つまり、正確に発信すること、そして、スムーズに受け取ってもらえること、この二つがコミュニケーションを上手に成立させるための両輪です。

今月は、このうちの後者に焦点を当てて、上手なコミュニケーションのヒントをお伝えします。

<あなた>のメッセージ

日曜日の朝、あなたは大泉学園駅の改札で、友達と待ち合わせをしています。これから映画を見に行くのです。待ち合わせの約束は9時半です。ところがその友達は、9時40分になっても現れる気配がありません。LINEも来ません。あなたはイライラとしてきました。9時45分になって、ようやく友達が走ってやってきました。友達の顔を見て、あなたはなんと言うのでしょうか。

「どうしたんだよ、おまえ、15分も遅れてるぞ!」、思わずそんな言葉が出てきそうですね。

先ほど、コミュニケーションに必要な二つの要素を紹介しました。このあなたのメッセージは、一つ目の要素、つまり正確であることに関しては完璧(かんぺき)です。彼は確かに15分の遅刻をしたのですから、あなたの言葉にウソはありません。けれども、二つ目の要素、つまり相手にスナナリと受け取ってもらえるかという点ではどうでしょうか。すこし心配ですね。

彼にだって、いろいろと事情があったのかもしれませんが。遅れを取り戻そうと、頑張ったこともあったことでしょう。「いきなりそんなに怒るなよ」、そう思うことでしょう。こうやってコミュニケーションの不幸な掛け違いが始まります。これが、<あなた>のメッセージの難点です。

<わたし>のメッセージ

ところが同じ場面で、「どうしちゃったの、わたし、ずっと心配していたんだよ!」、そんな言い方ができたとしたらどうでしょうか。これならば先程とは違って、それから先の場面展開がずいぶんfriendly(フレンドリー)になって来るだろうと期待できますよね。

これが、<わたし>のメッセージのパワーなのです。えっ、<あなた>とか<わたし>と違って、何のこと? では、種明かしをいたしましょう。

一つ目のメッセージは「どうしたんだよ、<おまえ>、15分も遅れてるぞ!」でした。二つ目は「どうしちゃったの、<わたし>、ずっと心配していたんだよ!」でした。<主語>の違いを見てください。前者の主語は<おまえ>、つまり<あなた>です。英語ならば二人称単数の<You>です。後者は<わたし>です。英語ならば一人称単数の<I>です。



心理学では、メッセージの<主語>の違いに着目して、前者を<You メッセージ>と呼び、後者を<I メッセージ>と呼んでいます。英語を使いたくないならば、前者は<あなた>のメッセージ、後者は<わたし>のメッセージです。

<あなた>と<わたし>

そして大切なことは、一般的に言って、<You メッセージ>よりも<I メッセージ>の方が、相手を否定せずに、自分が言いたいことを穏やかに伝えることができるということです。いくつかのサンプルをあげてみましょう。ニュアンスの違いを実感してください。

<You メッセージ> 「(あなたは) ひどいことを言うのね」

⇒ <I メッセージ> 「そんなこと言われたら (私は) ショックだわ」

<You メッセージ> 「(君は) もっと協力すべきだ」

⇒ <I メッセージ> 「力を貸してもらえると (僕は) 助かるんだけどなあ」

<You メッセージ> 「(おまえは) 同じ事を、何度、言われたらわかるんだ」

⇒ <I メッセージ> 「大事なことからしっかり覚えてほしいな (と私は思います)」

まとめ

けれども、<You メッセージ>がどんな時でもダメだといっている訳ではありません。指示を確実に伝えたい時や災害避難の時など、正確性や緊急性を要する場面では<You メッセージ>でないと役に立ちません。このように、メッセージが正確であることと、相手にスンナリと受け入れてもらえることの二つの要素を上手に組み合わせて、コミュニケーションの達人になりましょう。

10月と11月の相談室のスケジュールは、次の通りです。

スクールカウンセラー : 木曜日 9:00~17:00

10月3日、10日、24日、31日

11月7日、21日、28日

心のふれあい相談員 : 月曜日、火曜日 8:00~15:30

10月7日、8日、15日、18日(金)、21日、22日、28日、29日

11月5日、6日(水)、18日、19日、25日、26日