

# 職場でのコミュニケーションで 過剰にストレスを 抱えこまないために

創価大学 教育学部 教授  
創価大学大学院 文学研究科 臨床心理学専修課程 教授

園田 雅代 (そのだ・まさよ)



東京都生まれ。東京大学教育学部教育心理学専攻卒業。東京大学教育学部研究科教育心理修士課程修了。玉川大学講師・助教授、創価大学教育学部・大学院助教授を経て、現職。臨床心理士、公認心理師。大学で教鞭を執るほか、明治安田こころの健康財団や各種のワークショップで「アサーション・トレーニング」などの講師を務める。『明日も会わなければいけないやっかいなあの人を「絶妙にかわず力」』（PHP研究所）、「私を怒らせる人」がいなくなる本』（青春出版社）など著書多数。

皆さんは、今の職場でのコミュニケーションにあまりストレスを感じずにお過ごしですか？ それとも、上司や同僚、部下との、あるいはカスタマーとのコミュニケーションに関して、大きなストレスを感じていますか？

一億総ストレス社会と言われる現代、職場でのコミュニケーションによるストレスがゼロという方は皆無でしょう。そして、コミュニケーションに無頓着というより、それを大切に考える人ほど、どのようにしたらよいかと心を砕き、疲弊したりもしがちです。そういった状態が継続し、心身の種々の不調や就労意欲の摩滅などに至った方々に、私はカウンセラーとしてこれまで多くのお会いしてきました。

本稿の題目に「過剰に」との語句がありますが、これは、職場のコミュニケーションにおいて、ある程度のストレス

があるのは致し方ないということが前提だからです。けれども、「過剰に」ストレスを抱え込むことは避けたいものです。学生時代までの友人関係なら気の合う人とだけ付き合っていれば良かったかもしれません。相手と合わないと思えば、コミュニケーションを絶つてもさほど大ごとにならずに済んだかもしれません。しかし職場では、そういうわけにはいきません。そのため、職場でのコミュニケーションで過剰にストレスを抱え込まないための勘どころについて、大事な2点に絞って述べていきます。

## 自分の「考え方」を 振り返ってみる

私たちは各人各様の価値観を持っていて、それがその人らしさを形作ってくれたり、生きるうえでのビジョンに

なったりもします。たとえば「自分は相手からなるべく良く思われたい」という価値観があることによって、コミュニケーションを丁寧にと心がけ、相手が嫌がりそうなことは言わないよう配慮するなどします。この価値観そのものは、コミュニケーションを潤滑にする土台になり得ます。ただ、価値観は目に見えず、往々にしていつの間にか自分を窮屈に縛り、追い込むものへと変質してしまうこともあるのです。それをここでは「思い込み」と称します。

先の例だと、「私はいつも相手から良く思われたいといけない」「もし相手から少しでも嫌な人と見なされたら、私はアウトだ」などは、「思い込み」です。「思い込み」とは非現実的な考え方で、それが強ければ強いほど、多ければ多いほど、ストレスを「過剰に抱え込む」状態を招きます。なぜなら、「思

い込み」があると、「自分のコミュニケーションが間違っていないか」などと常に自分を点検していないことになり、相手が嫌がるようなことを絶対に言っていない」と考え、結局、何も言えず飲み込むだけになったりするからです。そして、相手に合わせてばかりの八方美人になったり、はたまた自分で自分がよくわからなくなったりもしがちです。

同様に、「いつも完璧にうまくコミュニケーションしないといけない」というのも、「思い込み」の一つです。その「思い込み」があると、相手とのコミュニケーションがうまくいかない場合、すべてを自分の非とし、自己卑下だけが強まりがちです。また、相手と実際にやりとりをするとき、相手が何を言いたいかを理解して聴こうとするよりも、次に自分が何をどのように言う

べきかに頭が占められてしまい、相手の話をよく聴けなくなり、それは、コミュニケーションを楽しむゆとりがなくなり、わかり合えたこの手応えも感じ取れなくなるでしょう。

繰り返すになりますが、「思い込み」は目に見えず、価値観と紙一重のところがあるだけに、気づかないうちにしばしば苦しめられます。皮肉なことに、真面目なタイプの人ほどそうなりやすいのです。ですから、ご自分の考え方に對して、「自分を支えてくれる大切な価値観か、それとも自分に過剰なストレスをもたらしている思い込みか、どちらだろうか？」と立ち止まって検討していただけたらと思います。その考え方は現実的か、自分をハッピーにしてくれているか、コミュニケーションしてみようとの思いを支えてくれるか、あるいはそうでないか等々。まずはこういったことを手がかりに振り返り、「思い込みかも？」と思われたときには、自分の良きコーチになったつもりで、自分に向けて折々にこう伝えてみてください。

●「いつも〜でないといけないとか、絶対にこうしないといけないなんてことはないよ」

●「なるべく〜でありたいでOKなんだよ」

自分の考え方は即座には変わりませんが、気長に意識的に取り組めば、「思い込み」からの脱却は可能です。

## 日々の練習でコミュニケーションを身につけていく

プレゼンテーションやディベートは、練習によってスキルを向上させていくことができます。他方、普通の会話だと、自分にも、また相手に向けても「できて当たり前」と考えがちです。職場での通常のコミュニケーションが苦手な場合、「もう大人だし、今さら変えられない」「これから身につけていくのは無理、遅い」と考えていませんか。でも、かつしてそんなことはありません。プレゼンテーションやディベートと同じようにイメージしてみよう。「コミュニケーションは練習で身につけていくものである」と、そして、それは「大人になっても日々の練習で向上する」ことを強調したいと思います。「話す」に関する練習項目には、たとえば次のようなものが挙げられます。

●自分の意見をわかりやすく伝える。  
●自分が何をわかっていて何をわかっていないのかを把握し、必要であれば質問したり確認したりする。  
●相手から何か批判されたときには落ち着いてその批判の内容を把握し、

そのうえで自分に非があり謝りたいときには謝り、もしそうでないときは自分の考えなどを落着いて相手に述べる。

●相手と意見が食い違ったりぶつかったりしたときに、一方的に言い募るのではなく、また相手にただ迎合するのではなく、生産的な折り合いをつけるように話す。

●困ったときには自分から周りの人に援助を求める発信をする。  
●ちょっとした雑談をする。

「話す」のみならず、相手の話を理解しながら「聴く」ことも、日々の練習によって向上させることができます。ここでは具体的な練習法などを詳述する誌面の余裕がありませんので、関心のある方は、末尾の参考文献などをご参照ください。

なお、この種のコミュニケーションの練習は、自分を褒めたり認めたりしながら行うのがポイントです。「思い込み」の項で「良きコーチになったつもりで」と記しましたが、ここでも同じです。優しく、かつ有能な最強コーチになったつもりで、「練習しよう」として、偉いなどと褒めることが大切です。特にうまく言えなかったときこそ、「それでも練習しよう」としてと自体、いいね、自分などと褒めま

しょう。

さらに、コミュニケーションは独白とは違い、相手あつてのもので、こちらがわかりやすく伝えたのに、相手から期待外れの反応が返ってくることも多々あります。相手を自分の思う通りには変えられませんから。そういうときこそ、「せっかくなかりやすく伝えたのがっかりした(腹も立った)よね。でも、どうにか持ちこたえた自分、なかなかいいじゃないか」などと、ちゃんと自分を認めてあげてください。

コミュニケーションの練習は、楽しみながら、自分をいつくしみながら行うことが肝心です。幸い、コミュニケーションの練習をする機会は、その気になれば職場にたくさんあるはず。気長に練習を積み重ねていけば、ご自分の進歩を実感するときに必ずあるはず。そして、そういった練習こそが、職場のコミュニケーションで過剰にストレスを抱え込むことを自分で予防する、効果的な対処に直結します。

以上、2点の勘どころに関して、何か役立つと思えることがあれば幸いです。

〈参考〉

平本典子 2009 『改訂版 アサーショントレーニング』金子書房

園田雅代 2018 『私を怒らせる人がいなくなる本』青春出版社

園田雅代 2019 『明日も会わなければいけないやつかいあの人が「絶妙にかわす力」PH.P研究所』