

ウチの会社にもいる こんなヤツとの つき合い方



最終回 イヤなヤツとは 気持ちの上で決別する

大咲経営コンサルティング
中小企業診断士、交流分析士 URL <http://www.oosaki-k.com>
大咲 元延 E-mail info@oosaki-k.com

本連載（3月～7月号）において、様々な「こんなヤツとのつき合い方」を述べてきましたが、相手がどのような人物であっても同じ会社に勤務している限り、毎日のように顔を合わせて仕事をしていくことに違いはありません。そして、心理学の原則にあるように、「他者と過去は変えることはできない」のです。

であれば、どこかで変わらないといけません。物理的、空間的に無理であれば心理的に、すなわち「気持ちの上で決別する」ことを考えないと、自分がまいってしまいます。最終回は、その方法について考えてみます。

すべ「カッター」となる 自分を抑えるには

●短気になる性格

どこの会社にも、何かにつけて怒りっぽい人がいます。こういった人は、ところかまわず怒鳴ったり議論をふっかけたりするため、同僚や上司から敬遠され孤立して

いることが多いようです。会議で企画や主義主張が理解されない、部下が指示通りに作業を進めていないなどで、すぐに短気をおこし怒鳴ります。

自分がそのような傾向があることを分かっている場合はいいのですが、それが「正しい」「当然だ」と思っていると少し問題があります。

●「怒りっぽい」は治せる

前述のような人は、大抵のケースにおいて自信過剰で相手が悪いと他者批判しがちです。この「怒りっぽい」を、TA（Transactional Analysis・交流分析）の観点から考えてみます。

TAの基本的な考えでは、「人間は対人関係における自分のくせに気づいて、必要に応じてそれを自分で修正したり調整したりすることが可能」とされています。

つまり、自分の怒りっぽさに気づいて、それを治したいと思っているのなら、治すことは可能だということです。

●3つの「自我状態」

人は成長段階で様々な影響を受け、その中で自分の性格の状態が形成されます。TAでは、これを「自我状態」と呼んでいます。

・子供の自我状態 (C) = Child
生まれてから3歳くらいまでの成長過程で、自由奔放な性格や親に依存する性格です。

・親の自我状態 (P) = Parent
次に12歳くらいまでの間は、親の影響を強く受けて性格が形成されます。親の思考、感情、行動のパターンが、そのまま自分の中に取り込まれていきます。

・大人の自我状態 (A) = Adult
それ以後には、周りの人と接触する機会が増えて、自分なりの判断をするようになります。

人は成人してからでも、この3つの自我状態はすべて持ち合わせています。つまり、各人の言動の表れは、その時々で、どの自我状態が強く出ているかを意味しているのです。

●ワンパターンをくずす

親の自我状態 (P) の中には、次の2つがあります。

・人の批判をする批判的P (CP) = Critical Parent

・優しく接する保護的P (NP) = Nurturing Parent

怒り癖のある人は、他者の言動に対して「批判的P (CP)」が働く反応パターンが既にできあがっており、そのレールの上を走ってしまうのです。しかし、これは決して将来の進歩につながらないことを認識してください。

●弱い部分を見つめる

このワンパターンを崩す方法があります。それは、他の自我状態で弱いものを探すことです。

カラオケで周囲の人と歌ったりはしゃいだりすることが苦手であれば、子供の自我状態が弱いと考えられます。また、様々な情報を集めたり冷静に状況を分析したりするのが苦手であれば、大人の自我状態が低いと考えられます。

日々の行動や思考で自分を今一

度見直してください。弱い自我状態を高めるようにすることで、高すぎる批判的P (CP) は弱まってきます。怒りそうになったときに弱い自我状態から自分を見つめてみましょう。弱い反動が、批判的な態度になっていることが分かります。

会社批判をする人と
楽しくお酒を飲むには

●会社批判は一利もなし

誰もが今の会社から採用通知が届いたときに、小躍りして喜んではずです。それにも関わらず、数年経つと会社の悪口や愚痴ばかり言う人がいます。「そんなにイヤなら会社を辞めればいいのに」と思うのですが、そういう人に限って辞めません。

例えば、入社して8年目で部下も数名いるA係長が、仕事帰りに同僚と飲みに行つたときに必ず出るのが会社の愚痴だとします。飲み会に新入社員が同席していると、また愚痴が出るのではと

僚社員はヒヤヒヤしています。ピカピカの新入社員は、自分の将来の夢を託す会社です。その会社の愚痴を上司から聞かされたらどう思うでしょうか。会社批判は百害あって一利なしです。

●ディスカウントは排除する

会社だけでなく、自分や他者、モノなど、何に対しても批判や悪口、文句が出たりすることをTAでは「ディスカウント」と呼んでいます。通常、私たちはディスカウントを値引きという意味で捉えています。ここでは「自分・他者・現実の状況」を、無視、軽視、過小評価していることを意味しています。

ディスカウントは、相手のやる気を奪い、解決すべき問題を大きくしてしまうことになり、良好なコミュニケーションをとるストロークと反対の効果をもたらすので、人間関係において絶対に排除すべきものです。しかし、現実には多くの人が会話の中で使っているのに注意が必要です。

● 3つの領域と4つの段階

ディスカウントには、前述の3つの領域があります。

- ・自分
- ・他者

・現実の状況

この3つの領域のディスカウントは、次の4つの段階で表れます。

以下、会社の悪口を言うA係長の例で述べてみます。

①問題の存在をディスカウント

A係長は、いつも自分が会社の批判ばかりをしていることに気づいていない。

②問題の存在は認めても、その意味合いをディスカウント

同僚から「お前はいつも会社の

批判をしている。いつまでもそんなことを言っていると出世できずにリストラの対象になるぞ」と指摘されても、自分は正当なことを言っているからと気にかけない。

③問題を解決できる可能性をディスカウント

会社の批判をするのは、同席し

ている周囲の人の気持ちを暗くすることは分かっている。しかし、酒を飲むと、日頃からたまっている気持ちを口に出して言わないといられない。自分の癖でもあるので、それをやめることは到底できないと考えてしまう。

④問題を解決する自分の可能性をディスカウント

同僚があえて明るい話題を出して場の雰囲気を変えようとしても、私はそのような話はできないと、自分の能力の可能性を否定してしまふ。ここまで来ると、周りから次第に人が離れていくようになります。

● ディスカウントをやめる

ディスカウントにプラス面はありません。マイナス面ばかりです。したがってディスカウントは絶対にやめなければいけません。そういった人には、たくさんストロークを与えて、自分と他者の存在価値をしっかりと認めることです。

現実の状況については、相手の

大人の自我状態（A）に働きかけて、どのように対処していくことが最善策か話し合うように仕向けていきます。愚痴や文句で発展した会社はありません。

「心とは何か？」

管理職研修の重要性

● ストレスチェックの実施義務化

2015年12月から改正労働安全衛生法により、全事業所で従業員のストレスチェックの実施が義務化されます。厚生労働省のホームページには、「働く人のメンタルヘルス不調を防いで、イキイキとした職場環境を実現しましょう」と記載されています。

また、財団法人労務行政研究所の2010年4月～5月における調査によると、過去3年間におけるメンタルヘルス不調者が増加していると回答した企業は44・4%となっています。これは2年前の調査時（55・2%）よりは減少しています。メンタルヘルス対策への取り組みが広く浸透してきたか

らと分析されています。

しかし、まだ充分でないのも事実です。最近の傾向として、20歳代、30歳代のメンタルヘルス不調者の増加が目立っており、一番の働き手への対処が求められています。皆様の会社では、対策はなされているでしょうか。

こういったことが背景となり、今回のストレスチェック実施義務化に踏み切ったのだと考えられます。ストレスチェックの詳細は、厚生労働省のホームページを参照ください（<http://www.mhlw.go.jp>）。

● 「心」について学ぶ

従業員がストレスを感じるようになった原因については、様々な要因が考えられます（図1）。病気など身体に関する原因は別に、職場における環境変化が原因であることについて、事業主は対策を講じる必要があります。

時代の流れで致し方ない部分もありますが、対人関係におけるコミュニケーション不足は、本稿で何度も述べてきたように、心掛け

図1 勤労者のストレス状況 -職場環境のストレスフル化-

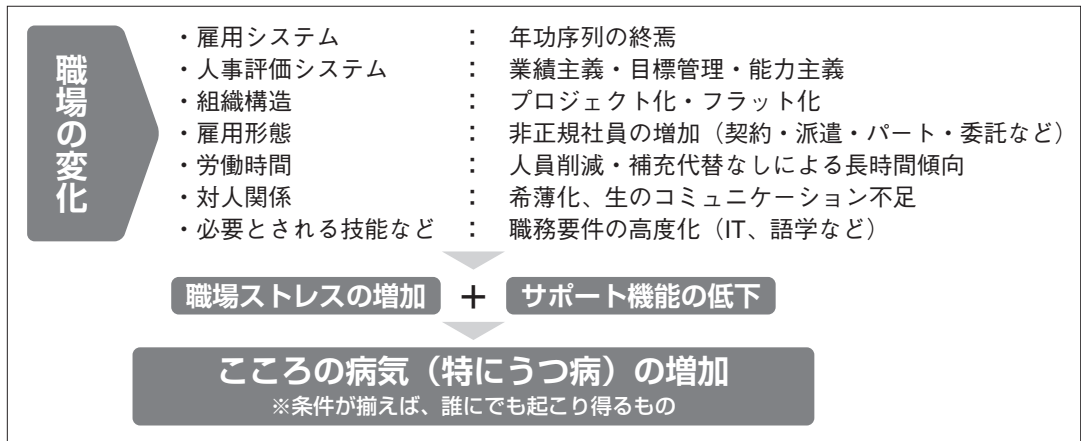


図2 労働者の心の健康保持増進のための指針 4つのケア (厚生労働省指針)

- ①セルフケア (労働者自身のストレスへの気づきと対処)
- ②ラインによるケア (管理監督者の役割、職場環境などの把握と改善、労働者からの相談対応)
- ③事業場内産業保健スタッフなどによるケア (産業医、保健師、人事労務など ①②への支援)
- ④事業場外資源によるケア (医療機関、労災病院など)

一つで改善することができます。事業者として前記の制度実施は必要ですが、この制度でストレスがなくなるわけではありません。その前に「心とは何か？」について、管理職が学ぶ場を設けることが必要です。

厚生労働省の指針にもあるように、管理監督者の役割を果たすには、「心」について学ぶことが必要です。(図2・3)

職場ストレスについてのセミナー

図3 メンタルヘルス対策として行うべき基本事項

1. 全社員への対応
 - ①メンタルヘルス研修
 - ②メンタルヘルス相談
 - ③職場環境の快適化
2. メンタルヘルス不調者への対応
 - ①メンタルヘルス不調者の把握
 - ②診療の場の設定
 - ③職場復帰

- ①自分を知り、他者を知るために (自我状態とドライバー)
 - ②快く生産的なやりとりをする (対話分析)
 - ③人を意欲づけるやり取りとは (ストローク)
 - ④意欲の阻害要因を探る (デイスカウント、ラケット感情)
 - ⑤対人関係における基本的な姿勢と日常取りがちな態度 (人生態度)
- ①は色々あります。次の内容を学べば、メンタルヘルスや心についての全体像が理解できます。

「こころ」はだれにも見えないけれど、「こころづかい」は見える。「思い」は見えないけれど、「思いやり」はだれにも見える。

その気持ちをカタチに。

- ⑥こじれる対人関係を防ぐ (心理ゲーム)
 - ⑦時間の生産的な使い方 (時間の構造化)
 - ⑧管理者の自己啓発 (脚本分析)
- ※NPO法人日本交流分析協会のTAMAナージャー養成講座より
- 最後に、社団法人日本公共広告機構のテレビ広告で流されているフレーズを紹介して、終わりとさせていただきます。
- 3月号から半年にわたり、困った社員とのつき合い方について述べてきました。「21世紀は心の時代」と言われてもう15年経ちました。本当に人の心への関心度は高まったのでしょうか。