

言葉のやりとりで関係が変わる, お互いが変わる

水野節子[†] (日本福祉大学福祉経営学部
医療・福祉マネジメント学科)



私たちの日常では、立場や役割の違いがお互いに対する「まなざし」を曇らせることがある。酪農家が獣医師に不平・不満を言うとき、獣医師はそれを聴きながら、あたかも自分にクレームを言われているかのように感じ、自分が責められているように思えて居心地

が悪くなったり、逆に相手を「ヤル気がない」と見なしたりすることがあるかもしれない。しかしながら、その不平・不満をよく聴いてみると、例えば、国が定めた酪農支援制度の支援対象となるための条件に、その酪農家が飼育する乳牛の生産量が該当しないことが理由だったりする。それであれば、酪農家は獣医師を責めようとしているわけではなく、むしろ当てが外れてしまった状況の困難さや悔しさを顔なじみの獣医師に聴いてもらいたく話しているだけだと考えられる。

メラビアンの法則

米国の心理学者、Mehrabian A [1] は人が人と話をするとき、言語、聴覚、視覚の3分野の情報を受け取り、そこから受ける影響の割合は言語情報7%、聴覚情報38%、視覚情報55%だといっている。これは各情報が矛盾していたときに、どの情報を信頼するかという観点から得られた結果である。語られている言葉の内容よりも、声のトーンや勢い、話し方といった聴覚情報、さらには表情や態度といった視覚情報から受ける影響が格段に高くなっていることがわかる。それゆえに各情報の一致が大切なことは言うまでもないが、この「メラビアンの法則」と言われるデータをもとに考えると、よくよく聴いてみれば酪農家は愚痴を言っているだけに過ぎなくとも、聴覚情報、視覚情報から獣医師が「自分が責められている」かのように錯覚することも、ごく当たり前であり得ることといえるであろう。

自分が責められたときには、人は誰もが防衛的になる。内心、理不尽さに苛立ちながらも言葉少なく酪農家の言い分を聞き流すか、あるいは、酪農家の口調に巻き込まれ、獣医師も「日常の管理ができてないから、きちんと予測できなかったんじゃないですか」などと挑戦的な言葉で火に油を注いでしまうこともあるかもしれない。

NVC「4つの耳」

NVC (Nonviolent Communication) という暴力に変わる新しいコミュニケーションの形を提唱した Rosenberg MB [2] は、人は言葉や言葉以外で否定的なメッセージを投げかけられたとき、4通りの受けとめ方ができるという。第1は自分への非難もしくは批判として聴き、自分を責めるという受けとめ方だ。先の例でいけば、「乳量激減で利益が出ないから、どうにかしてほしいんだよ!」と酪農家が言うと、「そんなこと言われても、一獣医師の自分には何もできない…」と卑屈な気持ちになり、「大変ですね」と小さな声で相槌を打つことしかできず、次第にその酪農家に苦手意識をもつようになっていくパターンである。第2は相手の落ち度を責める受けとめ方である。すると同様の言葉に対して、「乳量激減って言ったって基準値以上あれば助成金は出ません。もうけを出すのはあなたの仕事じゃないですか!」と売り言葉に買い言葉で返す発言が出てくるかもしれない。まさに一触即発の様相になることが必至で、近くにいたら「落ち着きましょう」と制止したくなりそう。第3は自分の感情と自分が必要としていることに関心を向ける受けとめ方だ。「乳量が激減したことは、これまで牛を診てきた自分にとっても残念です。また、損失のカバーもできない自分には無力感を覚えます。今後の飼育をどうすればよいのかを一緒に検討し、希望を持てるようにしませんか」。この獣医師は「残念」という自らの感情と「希望」という自らのニーズを表明し、それを満たすために欠かせない酪農家の活動を促してい

[†] 連絡責任者：水野節子 (日本福祉大学福祉経営学部 医療・福祉マネジメント学科)

〒470-3295 愛知県知多郡美浜町奥田字会下前 35-6 ☎ 0569-87-2932 FAX 0569-87-2308
E-mail : setuko-m@n-fukushi.ac.jp

否定的な表現を聴くときの4つの耳

	自己	他者
反射的な聴き方	自責の耳	他責の耳
感情とニーズに気づく聴き方	自己共感の耳	他者共感の耳

図1 NVC 4つの耳

安納 献・監訳 マーシャル・B・ローゼンバーク (2018)「NVC 一人と人との関係にいのちを吹き込む法—新版—日本経済新聞社をもとに、水野が作図

る。第4は相手がどんな感情を表現し、何を必要としているのかに着目する受けとめ方である。「今の牛の乳量なら助成金が得られると思っていたから、不可の結果が悔しいんですね。早急に経営の安定を図ることが必要ですか?」。獣医師が酪農家の「悔しい」という感情と、経営の「安定」を必要としていることを推測して尋ねた発言だ。それぞれの発言を読んでみてはどうだろう。この否定的な表現の4つの受けとめ方は、NVCでは「4つの耳」(図1)と呼ばれている。

第1の「自責の耳」からの発言は、小さな声で相手に聞こえているかどうかかわからない言葉だが、裁きの刃は自分自身に向かっている。第2の「他責の耳」からの発言は、相手の神経を逆なでするような批判的な言葉で、裁きの刃は明らかに相手に向かっている。第3と第4は感情とニーズ(必要とするもの)に着目した聴き方だ。Rosenberg MB [2, 3]は感情とニーズに気づくことを「共感」という。彼が体系化したNVCでは、自分の感情とニーズに気づくことを「自己共感」と呼び、他者の感情とニーズに気づくことを「他者共感」と呼ぶ。前出の発言でいえば、第3の「自己共感の耳」からの発言は、獣医師の感情を明らかにする自己開示から始まり、獣医師自身のニーズである「希望」がもてるように飼育方法の検討を提案する言葉で終わっている。酪農家の怒りは収まらないかもしれないが、獣医師が酪農家の味方であることは伝わるであろう。第4の「他者共感の耳」からの発言は、酪農家を思いやった気持ちの推察と必要な支援を確認する言葉になっている。この言葉には、怒っていた酪農家も思わず「そうだ、悔しい。せっかく援助が受けられると思ったのにそれもないから、何とかしなきゃならないんだ」と本音を打ち明けてくれるかもしれない。第3の「自己共感の耳」、第4の「他者共感の耳」からの発言が、第1の「自責の耳」、第2の「他

「ニーズ」が満たされるか、満たされないかによって、「感情」が湧き上がる



図2 感情とニーズの関係

安納 献・監訳 マーシャル・B・ローゼンバーク (2018)「NVC 一人と人との関係にいのちを吹き込む法—新版—日本経済新聞社をもとに、水野が作図

責の耳」からの発言とは全く異なる質をもつことが読み比べてみるとわかるだろう。このようにどんな耳で他者の発言を聴くかによって、自分が相手に返す反応は変わる。第1の「自責の耳」、第2の「他責の耳」では他者の暴言のパワーが自分に向かうか、他者に向かうかの違いがあるだけで、そこから発する言葉はまさに「反応」だが、第3の「自己共感の耳」、第4の「他者共感の耳」から発する言葉は、相手の発言をきっかけに自分自身や他者の内的なプロセスに目を向けて洞察しており、単なる反応ではなく「応答」になっている。「反応」を返すのか、「応答」を返すのかで、人間関係は変わっていく。

感情とニーズの関係

人は物理的な世界のみで生きているわけではない、感情に支配されているわけでもない。ただ、人の言動と感情は切り離せないものであり、自らの感情、あるいは他者の感情に気づくことにより、その源にあるニーズ(必要とするもの)にも気づくことができる。Rosenberg MB [2, 3]は「うれしい」「楽しい」「気持ちいい」といった快の感情はニーズが満たされたときに湧き上がってくるもので、「寂しい」「悲しい」「苛立つ」といった不快な感情はニーズが満たされなかったときに湧き上がるという。このように「感情の源にはニーズがある」と考え、「ニーズが満たされたか、満たされないかによって湧き上がる感情の種類は異なる」という法則を見出したことがRosenberg MBのNVCの特徴である(図2)。

ニーズは要望や手段とは違い、例えば「信頼」「対等」「美」「安全」「愛」など善悪のない普遍的な価値を指している。だからこそ、ニーズは人間であれば誰もがもっていて、誰もが理解可能なものである。否定的な表現を受けて、自分を見失ってしまいそうなとき、あるいは相手とのつながりが見えなくなったときに、「自己共感の

耳」や「他者共感の耳」を澄ますことで、自分自身のニーズとつながった言葉での表現や、相手のニーズを思いやり確認する表現が可能になり、それを通じてお互いにとって無理のない関係構築ができていく。

一般的に「共感」は「相手の感情を相手の身になって感じる」と言われるが、感情だけにとどまらず、ニーズにも気づくことを求める NVC は、それだけ深い洞察と内省を対人間に求める技法だといえる。また、深い洞察と内省を他者だけでなく、自己にも活用することを促す NVC によって、人は自分自身との関係を健やかにすることも可能になる。時には自己覚知の境地へと歩を進めて、自らのかかわり方を検討することもできる。

どのような耳で人の発言を聴くかによって、人の行動は変わる。それは他者との関係だけでなく、自分自身との関係をも変えるものだからこそ、日常のコミュニケー

ションを感情とニーズに気づく「共感」でつながる質のものに変えていくことができると望ましい。

引用文献

- [1] Mehrabian A : Silent messages. Wadsworth, California (1971)
- [2] マーシャル・B・ローゼンバーグ : NVC 一人と人との関係にいのちを吹き込む法 新版, 安納 献監訳, 97-117, 日本経済新聞出版社 (2018)
【原書】 Rosenberg MB : Nonviolent Communication : A Language of Life 3rd Edition, PuddleDancer Press (2015)
- [3] マーシャル・B・ローゼンバーグ : 「わかりあえない」を越える, 今井麻希子他訳, 119-130, 英治出版 (2021)
【原書】 Rosenberg MB : Speak Peace in a World of Conflict, PuddleDancer Press (2005)