

第三章 ポジティブ心理を身に付ける

感謝と尊敬

息を吸うように自然に、

「感謝と尊敬」の気持ちを伝える。

人間は、目の前の人の微妙な感情、心の機微を読み取ることができる。想いが、顔の表情や声の音色に表れ、動作にもつながる。そして、心の底から真に感謝し、尊敬しているのか、それとも表面上で繕っているのかを、見分けることができる。「感謝と尊敬」を持って、言葉を適切に選んで話をすれば、相手はそれを感じ取ってくれるものだ。しかし、「私は、あなたに対して感謝と尊敬の念を持って接しているのだから、あなたも私に対して当然そうすべきだ」という気持ちで接していたら、想いは正しく伝わらない。一方、敵意、軽蔑、妬み^{ねた}といった気持ちを持つと、そのままネガティブな気持ちが相手に伝わる。

「感謝と尊敬」という気持ちは、人が心の底から想う純粹な気持ちである。心の中に打つ船のアンカーのようなものだ。「感謝」というアンカーと、「尊敬」というアンカーをしっかりと海底に沈めて岩礁に止めておくことで、対話が安定し、相手に安心感を与える。大事なことを話し合う時、相手の合意を得たい時、安定感のある状況を作り出すことは、非常に意義深い。

ポジティブ心理学は人が幸せに生きることを考える学問だ。人間は自分を中心に物事を考えがちであるが、私たちが生きている社会には自分だけではなく、必ず相手がいる。その相手の心とふれあい、相手と良好な関係を構築することで、住みやすい社会が生まれる。その秘訣が息を吸うように自然に、心の底から「感謝と尊敬」の想いを持って相手と接することである。そうすることができたら、自分も、相手も、そして皆も幸せになれる。

ありがとう

人間関係を良くする魔法の言葉

人は人に「感謝」することで、幸せな人生を送ることができる。ひと言、「ありがとう」と感謝の気持ちを相手に伝えると人間関係はより良くなる。仲間に感謝の気持ちを伝える時、かけがえのない絆に気づく。「ありがとう」は魔法の言葉だ。

とても素敵な「笑顔」で話をされる年配の方がおられる。相当な苦勞をされたはずだが、それを周りに感じさせない。いつも笑顔を見せる。その方に、笑顔で「ありがとう」と言われた時、本心から感謝の気持ちが伝わってきた。その時、笑顔で話す習慣を身に付けることが自分の気持ちを相手に伝える最も近道なのだ気づいた。

「ありがとう」は、言霊ことだまでもある。相手に伝える時、自分に最初に聞こえる。

その声で自分の心も洗い清めてくれる。そして、相手に伝わる時、声や表情に込められた気持ちが言霊となってそのまま伝わる。故に、本心で感謝の気持ちを伝えることが大事である。

3対1の法則

ポジティブな言葉を多く使えば、ポジティブな人間になれる。

私たちが普段使う言葉は限られている。新聞や書籍には多くの単語やフレーズが出てくるが、日常会話ではそれほど使われていない。試しに、自分が話す言葉を録音して、どういう言葉を使っているかを聞いてみれば分かる。話の構成や流れには個々の癖があり、逆接を多く使う人、事例を巧みに取り入れる人、断定的に話す人、自信がなさそうにひかえめに話す人、そしていつもネガティブな言葉を使う人など、いくつかのタイプがある。話し方は、その人の性格や知的レベルを反映しているようだ。

ネガティブな言葉を頻繁に使う人は、批判的ではあるものの慎重な性格の持ち主が多い。人格を否定するわけではないが、このような人に意図的にポジティブな言葉を使うように努力してもらうと、周囲からの評価も良くなる。「3対1の法則」と呼ばれる法則がある。これは、ネガティブな感情を1とした時に、ポジティブな感情がその3倍を超えていれば、人は幸福を感じるというものだ。たとえば、ネガティブな言葉を1回言ったら、ポジティブな言葉を3回言うといいことになる。

ポジティブな言葉を20個、リストアップしてみよう。その中から自分が好きな言葉を数個選び、意図的にその言葉を頻繁に使うよう発言をコントロールしてみる。一方、ネガティブな言葉はなるべく言わないように自分の心に決めてもらう。特に、絶対に使わないネガティブな言葉を意識する。次第に会話の中で使うポジティブな言葉のボキャブラリーを増やしていき、できるだけネガティブな言葉を減らしポジティブな言葉に入れ替える。こうすれば「3対1の法則」が自然に身に付く。本を読んでいて「これは良い言葉だな、これから使うようにしよう」と思う習慣ができたら、ポジティブ思考回路が脳に構築できたと見えよう。

畏敬の念

互いに尊敬することで人間関係は深まる。
畏敬の念を伝えるには、言葉の選択が必要である。

その人の歩んできた人生は、品格として表れる。品格は、その人が「どう考えて、どう話し、どう行動するか」によって決定付けられる。上司と部下という間柄にあっても、人間関係を深めて信頼関係を構築するには、相手への尊敬が根底にあるコミュニケーションを継続することが必要だ。尊敬を表すコミュニケーションには、話す言葉を選ぶことが求められる。基本は、相手を傷付ける言葉を使わないこと、そして、相手の心に土足で上がるようなことをしないこと。これが一番大事である。

人が話す言葉は、その人の潜在意識から生まれてくる。すなわち、どのような人生を送ってきたか、どのような経験をしてきたかによって影響を受ける。具体的には、どのような人と付き合ってきたか、どのような本を読んできたかによって影響される。また、どのような価値観を持っているかによっても変わる。その人が好きなことはポジティブに受け止められるが、そうでないとなかなか価値観を共有できない。相手を尊敬するには、このような複雑な状況を正面から受けとめた上で、本心から尊敬する言葉を使うだけの心のしなやかさと強さが必要とされる。

個人面談を実施する上で、上司は部下の事を、部下は上司の事を互いに尊敬するといふ「Respect each other」の関係にあることが望まれる。最初のうちは上司が部下を尊敬して話すのは簡単ではないが、感謝の気持ちを持つことはできる。感謝の気持ちの延長線上に、部下の優れた点を見出し、尊敬の言葉を意図的に使うように心がけると自然に尊敬の念が相手に伝わっていく。日々、感謝と尊敬の心の波動を相手に届けていくと自然と良好な人間関係を構築できる。

幸せの種

ありのままの自分を見つめて、

「賞賛」の気持ちを周囲に伝える。

人間には得意、不得意があり、能力にも差がある。そして、人は少なからず劣等感を持っている。「嫉妬」は、他人との比較から生まれる。一時的に優越感が得られても、それは新たな比較へとつながり嫉妬を生む。相対的な生き方では真の幸せにはなれない。

他人との比較をしないことだ。自分の長所を見つけると自信が湧いてくる。自分の弱点に気づいたら、それを克服する努力を続けることで成長できる。自分との戦いは辛い。他人からの強制感がないので幸福へと導いてくれる。

他人の目や言葉を気にしないこと。自分が本当にしたいこと、すべきことをする。それは自己成長に向けた前向きな行動となる。前向きで楽観的な気持ちになると、周囲の人に「感謝」と「尊敬」に加えて、相手を讃える「賞賛」の気持ちを伝えられる。それができると周囲も変わる。そして幸せな気持ちになれる。当然、それは自分に返ってくる。

勇気づけ

リーダーは創意工夫を引き出し、
部下に困難に挑戦する活力を与える。

自らの力で困難を克服できるように支援することをアドラーは「勇気づけ」と言った。これは、上下関係を前提とした「褒める」とは違う。「勇気づけ」では、相手との関係は対等である。「ありがとう」「嬉しいな」「とても助かったよ」という、共に喜ぶ“message”を伝えることで自己肯定感が高まっていく。

仕事は、「教える」のではなく、自分の経験をもとに参考になる話をする。部下は選択の余地を持って自分自身で考える。教えられたとおりにやっても本人の自信にはつながらない。また、「あなたはどう思う？」と質問して自分の考えを話してもらうと、自律主体的な行動を引き出すことになり、それがうまくいくと本人の自信となる。

人は仕事を任せられると、自分なりの創意工夫をして成し遂げようとするものだ。部下も仕事を楽ししくなり、挑戦する意欲が育まれる。リーダーは、部下へ困難に挑戦する活力を与えていくことが大切である。個々の創意工夫が引き出され、多くの智慧が発揮されると組織は力強く成長していく。

言葉を選ぶ

敬意と感謝の意を込めて、
適切な言葉を選び、
分かりやすい順序で話す。

湖に小石を投げれば湖面が波打ち、それが岸边に届くような感じで適切な言葉を選んで話すと、言葉は相手の心の中で波動を生み真意が届く。言葉を選ぶ時は難しい言葉ではなく、分かりやすい言葉が良い。適切な言葉とは、単に思いついた言葉ではなく、「選ばれた言葉」で伝えることである。

相手の表情を観察しつつ、理解が不足しているように思えた場合には、違った角度から再度説明すると効果的である。もし、意味を重んじて漢字熟語を使う場合には、その解釈を別の言葉に置き換えて追加すると親切に感じる。例えば話ができるスキルは高い。相手の理解がなかなか得られない時は、納得してもらおうと長々と話す必要はない。適切な言葉を適切に話せば良い。心から納得できないことは何度話しても無理である。

ビジネス交渉においては、このように言葉の選択は非常に重要である。しかし、交渉を上手に進めるには、相手に敬意と感謝の意を表することが必要だ。相手の心を思いやり、相手の心に通じる言葉を選ぶ。そうすると言語が異なっても互いの意思が通じる。敬意の表明は、整った服装、明るい表情、礼儀を重んじた態度が重要となる。貴重な時間を費やしていただく感謝の気持ちを素直に伝える。これらができると品性が伴う。