

e-ラーニングで学ぶ

15分でわかるはじめての交流分析 2

自分と他人との交流パターン(人間関係)に着目することは、職場などにおける人間関係の改善や自律的な生き方・自己実現に役立ちます。今回は、「4つの人生の立場」と「心地よいやりとり」を中心に学んでいきましょう。

「15分でわかるはじめての交流分析1」を先に学習すると、より理解が深まるでしょう。

※学習時間の目安は15分です。



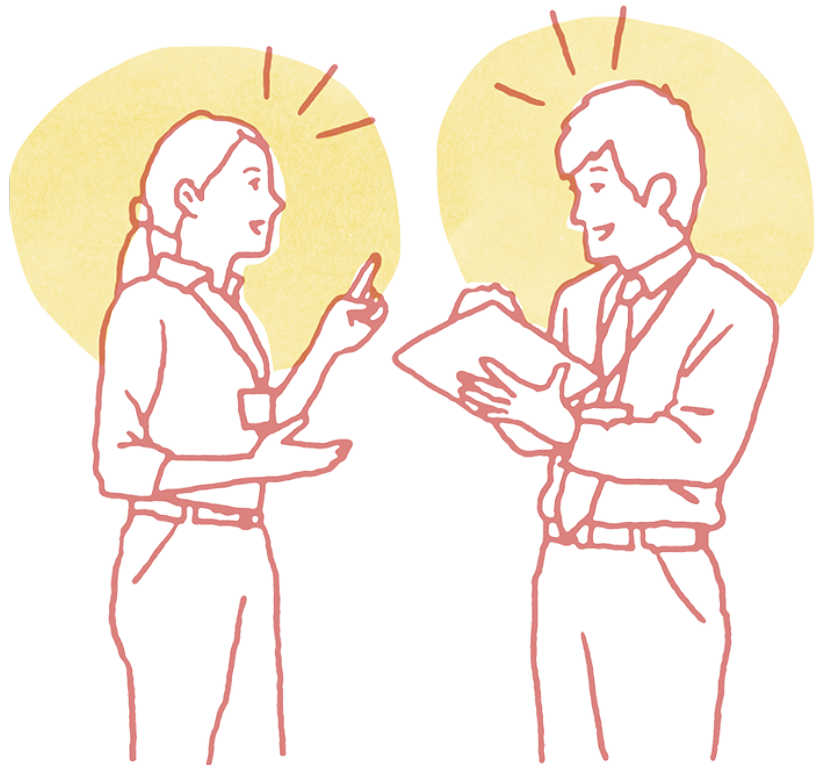
1.はじめに



1.はじめに

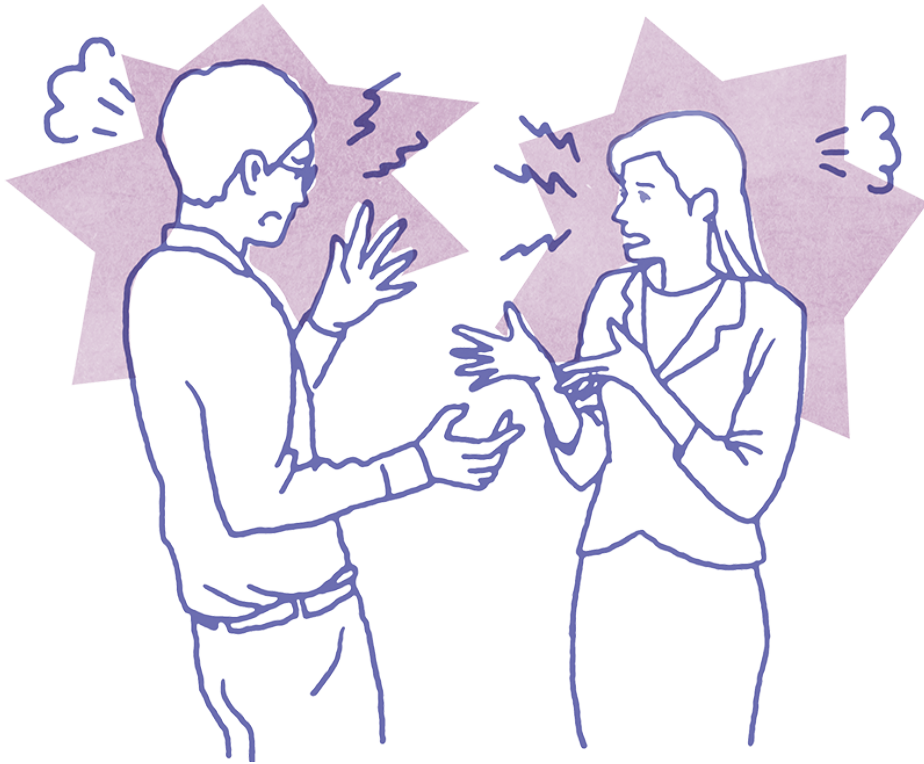
あなたにとって、今の職場は快適ですか？

人間関係はどうでしょう？



人間関係は、職場の快適度を大きく左右します。周囲とのコミュニケーション（ストロークの交換）がスムーズで、相互理解ができていると、互いに助け合う雰囲気醸成されます。チームの成果は上がり、メンバーのモチベーションは高まりやすくなります。もしトラブルが起きても、協力して解決しようという気運が生まれます。

1.はじめに

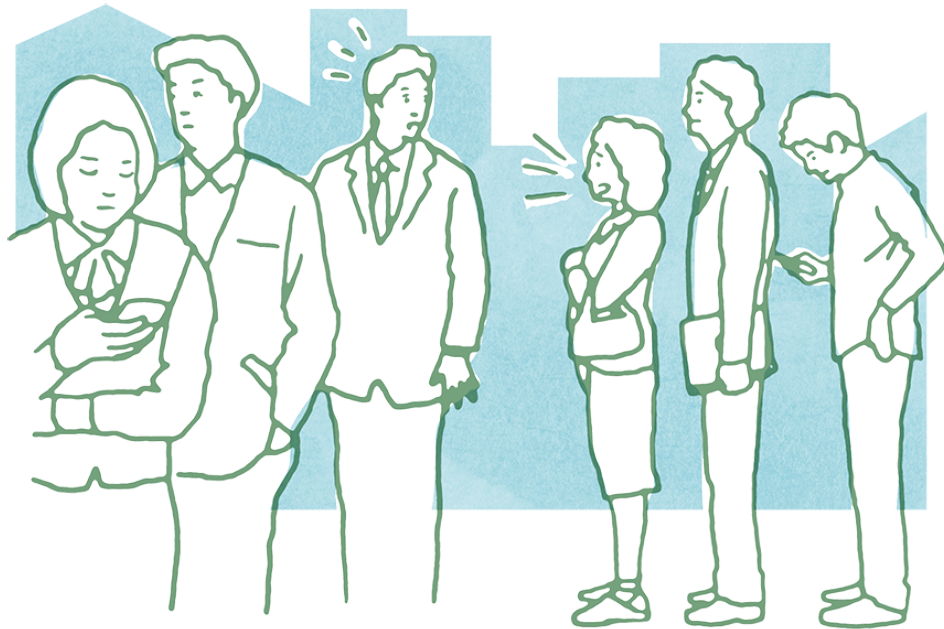


一方で、人にはそれぞれ、長い年月をかけて身につけてきた価値観や思考、感情、行動の癖（傾向）があります。つまり、ストロークの出し方、受け取り方が人それぞれ違うのです。

一般に、自分と異なる言動（ストローク）傾向には違和感を覚えやすいものです。こうした違和感が、いつしか反発や対立、無視へとつながり、時には深刻なコミュニケーション不全を引き起こします。

交流分析の考え方は、こうしたコミュニケーションのねじれの原因をひも解き、各自の違いをよりよく活かすことに役立てることができます。

2.あなたの心に浮かぶのは…？



午後の急ぎの仕事を控えた昼休み、蕎麦屋の列に並んだら、「ちょっと、割り込まないでくださいよ」と後ろから声がかかりました。

まだ列が続いていたようです。

その声に、周囲の人が一斉にあなたを見ました。

その瞬間、あなたの心に浮かぶのは…？

2.あなたの心に浮かぶのは…？



1. (話せばわかるはず。) 「これは失礼しました」と笑顔で後ろに並ぶ。

2. (あ、やってしまった…。) 周囲の視線が刺さる。「…どうもすみません」と小さくなって後ろに回る。

3. (何だよ、わかるように並んでいないのが悪いんだろう?) チツと舌打ちして相手を見返す。

4. (いつもこんな嫌なことばかり。面白くない…。) 何も言わずその場を離れる。

あなたの心の中は、どれに近いですか？

2. 様々な場面で現れる 「人生の立場」



1.様々な場面で現れる「人生の立場」

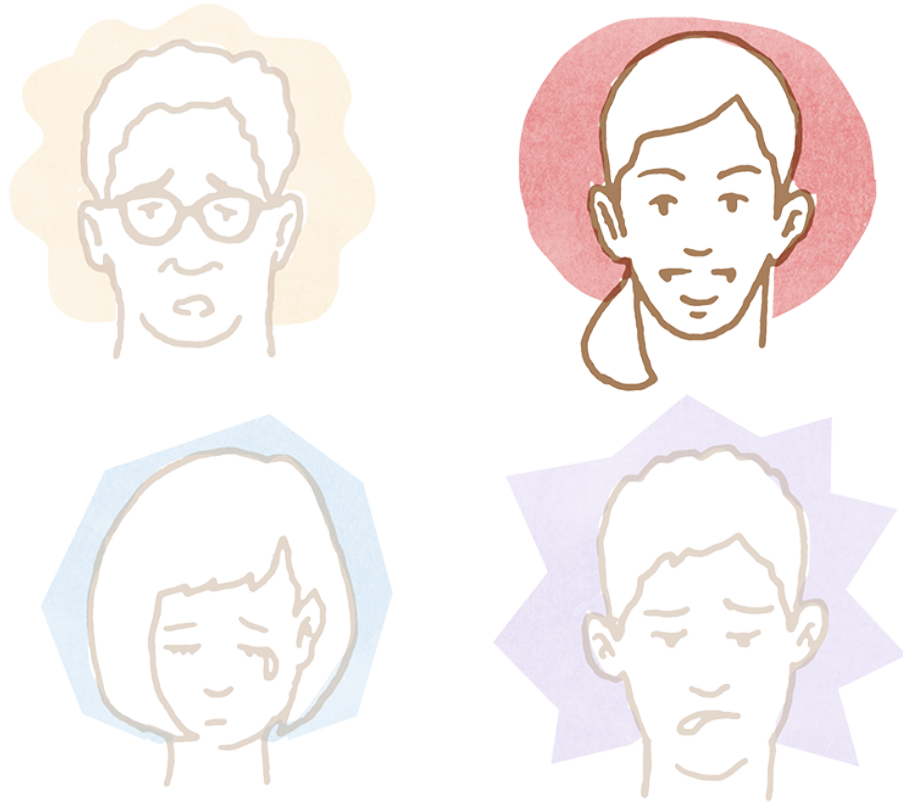


こうした場面で、どのような感情が沸き上がり、どのような言動をとりやすいか。それは、その人の「人生の立場」によります。

「人生の立場」とは、幼いころに親や周囲の人との関わりの中で身につけた「自分や他人、世の中や人生に対する感じ方、捉え方」のことです。

交流分析では、「人生の立場」を4つに分類しています。

1.様々な場面で現れる「人生の立場」(第1の立場)



【第1の立場】 私もあなたもOK

「話せばわかりあえる」と相互信頼感をもち、
協力して解決しようとする

- ・ 相互信頼
- ・ 開放的
- ・ ありのままの喜怒哀楽
- ・ 安心感 等

1.様々な場面で現れる「人生の立場」(第2の立場)



【第2の立場】 私はOKでない、あなたはOK

自分に自信がなく、自己卑下したり、問題が起
きると他者に頼ったりする

- ・ 受け身
- ・ 依存的
- ・ 心配
- ・ 後悔
- ・ 憂鬱
- ・ 罪悪感 等

1.様々な場面で現れる「人生の立場」(第3の立場)



【第3の立場】 私はOK、あなたはOKでない

問題が起きると、他者を非難したり、他者を押さえて前に出ようとしたりする

- ・ 他者非難
- ・ 攻撃的
- ・ 優越感
- ・ お節介
- ・ 癩癩
- ・ 独善感 等

1.様々な場面で現れる「人生の立場」(第4の立場)

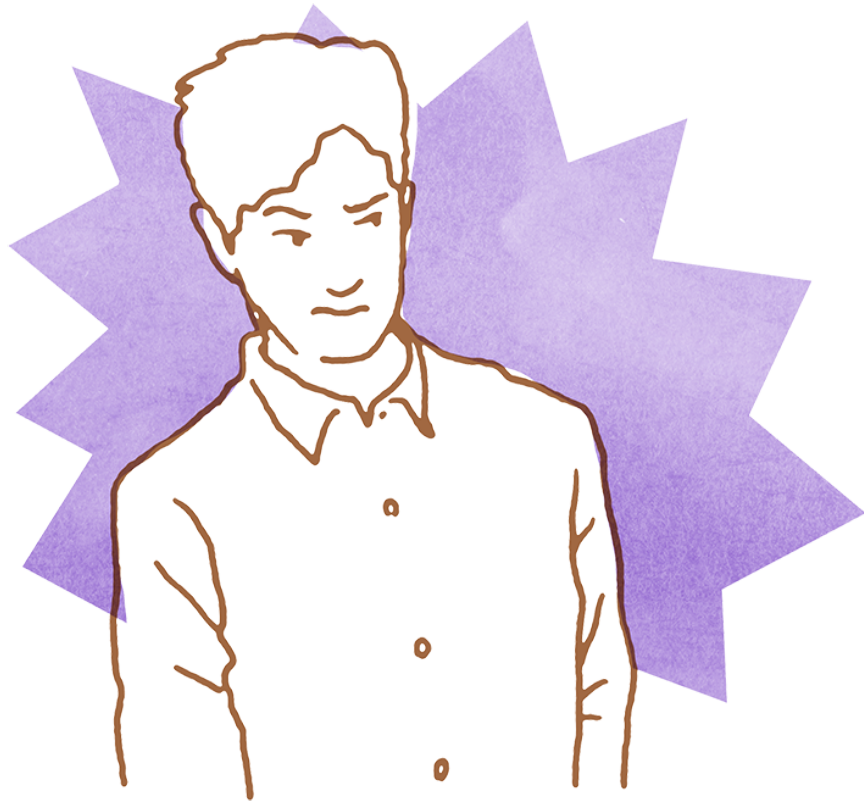


【第4の立場】 私もあなたもOKでない

焦りや虚しさで自閉的になったり、逆ギレしたりしてしまう

- ・ 自閉的
- ・ 拒絶
- ・ 虚しさ
- ・ 落胆
- ・ 孤独感
- ・ 恐怖感 等

2. 「人生の立場」を意識して過ごす



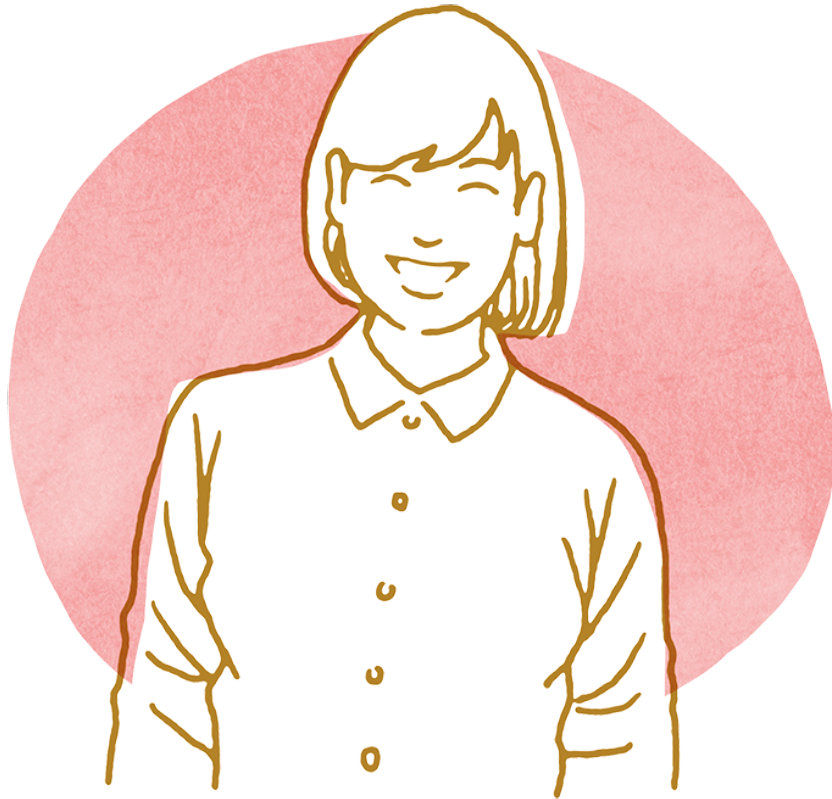
4つの「人生の立場」には、それぞれ特有の思考や行動、感情のパターンがあります。

例えば、「第3の立場」にいる人同士がぶつかり、非難の応酬になりやすくなります。

また、「第3の立場」と「第2の立場」の人では、一方的に非難する側と委縮する側の関係になりやすく、いじめやパワハラになりかねません。

「第3の立場」の人は『自分は正論を言っているだけだ』と自分の攻撃的な態度に気づかないことも多いのです。

2. 「人生の立場」を意識して過ごす



普段は「第1の立場」で良好な人間関係を築くことができている人であっても、ストレスを感じたり緊張したりする場面では、「第2～4の立場」になることがあります。

自分がどのような状況でどの「人生の立場」に立ちやすく、どのような人間関係のトラブルに陥りやすいかに気づいていると、意識的に「第1の立場」に戻ることができるようになります。

3.心地よいやりとり、 心地よくないやりとり



1.心地よいやりとり、心地よくないやりとり（相補的なやりとり1)



「おつかれさま」 「おつかれさま」

「今、何時かな」 「16時ですよ」

「もうそんな時間か。報告書はできていますか？」

「今、8割方できています。」

「そうですか。それなら今日中に仕上がりますね」

「はい、大丈夫です」

1.心地よいやりとり、心地よくないやりとり（相補的なやりとり1）



前のページは、笑顔で続く会話のキャッチボール(肯定的ストロークの交換)の例です。

投げかけた言葉に対して、想定内の返答が返ってくるような相補的なやりとりは、気持ちよく会話がはずみます。

このような会話が飛び交っている職場は相互理解や協力体制が取りやすく、居心地のよい職場でしょう。

2.心地よいやりとり、心地よくないやりとり（相補的なやりとり2）



しかし、相補的なやりとりがすべて心地よいとは限りません。

その一例が下記のようなやりとりです。

「すみません。一件、検討していただきたい案件があるのですが…（自我状態AC）」

「今頃なんだ、事前に聞いてないぞ（CP）」

「申し訳ありません。緊急にお願いできませんか」

「緊急、緊急って、この前もそうだったじゃないか！
大した内容でもなかったのに」

「…これは本当に急いでいまして」

「君のところは計画悪すぎるよ。だから、成績も振る
わないだろう」

「と言われましても…」

2.心地よいやりとり、心地よくないやりとり（相補的なやりとり2）



これもCPとACで交わされる想定内の相補的なやりとりですが、抜け出したいくてもなかなか抜け出せない、心地の悪い会話です。

こんなときは「お怒りはごもっともですが」「いきさつを話させてください」と冷静に返したり（自我状態A）、ユーモアを使ったり（FC）、相手の予想外の一言を返してみても良いでしょう。

落ち着いて、相手や状況に合わせた余裕のある一言で切り替え、心地よくない会話を続けないことです。

3.心地よいやりとり、心地よくないやりとり(交差的なやりとり)

あなたは「今、何時かな（自我状態A）」と声をかけました。

「今、〇時ですよ（A）」と返ってくると思っていたら、「時計を見たらいいじゃないですか（CP）」とか、「そんなに急かせないでくださいよ。まだ、企画書の期限まで時間があるでしょう?!（AC）」(否定的ストローク)と返ってきたらどうでしょう。

予想外の一言に、一瞬言葉が止まるのではないのでしょうか。

このような会話（交差的なやりとり）になると、「不愉快だ」「何が言いたいの？」など、感情的なねじれのタネになることがあります。

こうしたことが重なると、人間関係のこじれにつながります。

4.心地よいやりとり、心地よくないやりとり(裏面的なやりとり)

相手の真意が別にある（裏面的なやりとり）のではないかと疑心暗鬼になると、人間関係がギクシャクして、職場の雰囲気は居心地の悪いものになってしまいます。

そんなときは、一呼吸置いて、いつもの不快な会話のパターンに陥らないよう気持ちを切り替えてみませんか。

また、自分が相手から企画書を急かされていると感じても、焦っている自分の思い込みかもしれません。感情のままに返さず、まず相手の真意を確かめてはどうでしょう。

居心地よい職場とは、お互いに率直に考えや思いを伝えあい、意見の違いで相手を否定せず、話し合っって問題を解決していこうという、私もあなたもOK（第1の立場）の相互信頼関係を目指す職場です。

5.交流分析の目指すところは自律性

交流分析を提唱したエリック・バーンは、目指すゴールは「自律性」であると述べています。

「自律性」とは、私達が生育過程で身につけた様々な偏った思考、感情、行動傾向に気づき、他人のせいにして終わらず、下記の3つの能力が自由に発揮できるようになることです。

「自律性」のキーワード

1. 気づき…思い込みなどではなく、自分の五感で純粹に感じ取る
2. 自発性…自我状態を今ここでの状況に合わせて自由に用い、適切な対応が取れる
3. 親密さ…第1の立場で自分と他人との間で心を開き合い、感じていること、望んでいることを共有し合う

自律性を身につけて、『私もあなたもOK』の建設的な人間関係や、自分が望む人生、自己実現を目指しましょう。