



「パパと呼んで」 ～ラポールのコミュニケーションと解決の実例～

一般社団法人 原子力安全推進協会 亀山 雅司 Masashi KAMEYAMA

1. 意見の不一致

「子供にはお父さんじゃなくて、パパと呼んでもらいたい！」

でも、妻は「お母さん」がいいと言っているし・・・

こんなとき、皆さんはどのように解決しますか？

今回はこのお題を使ってラポール(開かれた会話)のコミュニケーションと解決の具体的な流れを紹介したいと思います。たわいもない内容ですが、私の経験では多くの技術的な課題も基本的に同じ手順で解決できると思います。

本件が皆様の「解決」を進捗させる一助になればと考えています。

2. ラポールのコミュニケーションの組み立て

まず、全体の流れを少し復習しますと、最初にラポールを構築して会話の信頼を確保します。隠し立てなく本音で話ができる場づくりです。

ラポール構築のポイントは「同じことの共有の確認」です。

この際、互いの価値観を入れると同意が難しくなります。だから、相手がそう話している事実のみに同意します。

そして、コミュニケーションの目的は正解が何であるか議論や究明をするのではなく、「解決」を目的にします。具体的にはディベートで勝つのではなく、WIN-WINの結果を探します。

3. ラポールのコミュニケーションと解決の実例

Q: 今度子供が生まれるんです。

A: 子供さんが生まれるんですね。それは嬉しいですね。

Q: でも妻とけんかしてしまって。

A: といいますと？

Q: 妻は子供に自分のことを「ママ」と呼ばれるのが嫌なんですよ。でも、私は「お父さん」て呼ばれるのは嫌

なんです。なんだか年をとったみたいを感じるから。

A: なるほど、子供に自分をどう呼ばせるかですね。奥さんは「ママ」が嫌、でもあなたは年をとった感じがするから「お父さん」が嫌なんですね。毎日のことでものね。

Q: そうなんです。どちらが我慢すべきでしょうか？

A: あなたはどう思われますか？

Q: 妻と子供が一緒の時間が多いから妻に無理強いさせたくないし。でも・・・。

A: でも？

Q: 自分が我慢するのちょっと・・・。

A: 奥さんに無理強いさせたくないし、でもあなたも我慢したくない。両方嫌ですよ。

Q: そうなんです。

A: では、例えば両方避けたらどういう呼び方になりますか？

Q: 「お母さん」と「パパ」ですね。

A: それだとどうですか？

Q: えっ？！

A: 呼び方ってどういう意味があると思いますか？

Q: 子供がどっちを呼んでいるの分かることとか。

A: そうですよ。でも、どちらかに統一されていないのは少し妙に感じるのも確かですよ。

Q: そうですね。

A: 100点はないかもしれないけど、合格点以上で、できるだけ満足度の高いものを選ぶ。今の状況はそういう感じでしょうか？

Q: そうですね。

A: では、具体的には「ママ、パパ」または「お母さん、お父さん」に統一するのと「お母さん、パパ」にするのと、もしどちらかとすれば、どちらが満足度の高いと感じますか？

Q: 「お母さん、パパ」だと感じます。

A: なるほど「お母さん、パパ」なんですね。

でも、周りの誰かからちよつと変だ。どちらかに統一すべきだ、と言われたらどうしますか？

Q: 妻も私もどちらも我慢しなくていい状態を優先しているのだと説明します。

A: なるほど、妻も私もどちらも我慢しなくていい方法を優先しているということですね。素晴らしい視点ですね。

Q: 帰ったら「お母さん、パパ」で妻に提案してみます。

A: 今日はお話を聞かせて頂くなかで、あなたが奥様を気遣う気持ちを素晴らしいな、と感じました。益々幸せな家庭を築いていかれることを楽しみにしています。これからも応援していますよ！

4. コミュニケーションの目的の再確認

如何でしょうか？最初のラポール構築の後も頻繁に共有の確認がされていることが分かると思います。また、非当事者意識の活用や解決に繋げるための質問方法、結論の強化なども使われています。

私達はよく「どちらが正しいか」の議論に陥ります。どちらかが我慢する結果になり、やがて些細な我慢の積み重ねがストレスと不調和を生み、お互いに相手が嫌いになります。

私は生活や仕事で出会う課題の7-9割は「どちらが正しいか」よりも「解決」で良いのでは？と感じます。ちなみに、「解決」で得られるリターンはディベートで勝ち取るものよりかなり大きいと感じています（保証期間を過ぎた家電の修理

が無料とか・・・もちろん、そういう要求はしていないので「結果的に」です）。

5. 技術分野への拡張

ラポールの解決の良いところは相手に寄り添うことが根本になっていて、自分の価値観に左右されないことです。この特徴は相手が感情を持たない「研究、工事、規則」の課題でも同様に当てはまるので、工学の分野でも「どちらが正しいか」に依らない解決が可能です（感情がないという状態に寄り添います）。

多くの人がコミュニケーションや解決は相手の感情が大きな問題だと考えていますが、実は自分の価値観の問題だった、というのは意外すぎる落ちかも知れません。

(平成 27 年 7 月 10 日)

著者紹介



著者：亀山 雅司
所属・役職：原子力安全推進協会
安全性向上部副部長
専門分野：機械設備の保全技術の開発と現実化、心理コーチング