

職場の人間関係 防災ガイド

藤本梨恵子

いっどこで起こるか分からない
人間関係のトラブルから身を守る
心理テクニックを紹介するよ！



はじめて

あなたが怪我をしたり、危険な目に遭う時はどんなときでしょうか？

ボーツと他のことを考えている。よそ見しているなど、無防備なときではありませんか？

無防備……。油断……。自然界では、それらは命取りになります。

吹雪の山に地図ナシ、サンダルで登ったら、遭難、下手すると死にますよね？

嵐が近づき、雷が鳴っているのに、ゴルフ場で「雷なんて大したことない」と油断し、

プレーしたら落雷で死にます。周囲に高い建物がない場所は人に落雷しやすい危険地帯で

すから……。

これらは、自然災害というより、知識不足による人災に近いのではないのでしょうか？

では、人間関係はどうでしょうか？

いつも退職理由の上位に上がるのは職場の人間関係です。心理学者のアドラーも「すべての悩みは人間関係の悩みである」というほど、人間関係は一番の悩みの種です。

にもかかわらず、クセの強い・めんどくさい人たちをかわし、平和に過ごす術をあなた

は持っているでしょうか？

そんなこと、習ったことも、考えたこともない人が多いのではないのでしょうか？

もし、あなたが、優しく、思いやりがある、繊細な人であるほど、クセの強い・めんどくさい人たちに狙われ、攻撃されやすいものです。

何かと難クセをつけてチクチク言う人……。

トゲトゲしたキツイ言い方をしてくる人……。

メラメラとライバル心を燃やし、マウンティングする人……。

コソコソと陰口を言う人……。

ノーガードで正面から向き合うには、しんどい相手です。

クマが待つ森に手ぶらで入るように、こんなクセの強い・めんどくさい人たちが待ち構える職場に、無防備に足を踏み入れて、果たして、あなたは無傷で生きて帰ってこられるでしょうか？

かなり難しいと言わざるを得ません。

クセの強い・めんどくさい人たちは、極端な考えや行動をするので、トラブルを引き起こします。だから、否が応でもあなたも巻き込まれることになるでしょう。まさに人間関係の災害。

その災害を、うまくかわし、ストレスを溜めず、やり過ごす方法を知っているかどうかで、あなたを取り巻く環境は天国と地獄ほどの差が生まれます。

備えあれば憂いなし。

災害から身を守るためには防災の知識が必要です。人間関係も同じです。

ナポレオンからビル・ゲイツまでが愛読した『孫子の兵法』には、「敵を知り己を知れば百戦危うからず」と書かれています。戦いに勝つなら、敵と自分の実力や情勢を知れという意味です。人間関係も同じです。人間の深層心理を知れば、恐れるに足りません。よく、「ギャフンと言わせる」「一発お見舞いする」など相手に仕返しする方法が紹介されることがあります。しかし一度しか会わない相手ならともかく、職場で毎日のように顔を会わせる相手には通用しません。必ずしつぺ返しを食らいます。キャリアカウンセラーとし

て1万人以上の相談者の体験談を聞いてきた経験からも、それは明白です。

そして、この本はクセの強い・めんどくさい相手と戦うための本ではありません。戦えば双方無傷ではいられません。兵法でも「戦わずして勝つ」が最善とされています。

だから、この本では、心理学をベースに、人間関係のトラブルを未然に防ぐ方法をお伝えしています。また万一、トラブルに巻き込まれても、適切な初期対応を知っていれば最小限の被害で済みます。その方法も説明していきます。

まさに、人間関係の防災ガイドなのです。

人間関係の防災の知識があれば、あなたは、ストレスを抱えることなく、良い関係を築くことができ、本来の仕事に力を注ぐことができます。

この本があなたの心のお守りや救急箱になれば、幸いです。

1章

ピリ。ピリ。ピリ災害

攻撃的で危ない災害

- 1 怒り川の氾濫
すぐカッとなって逆上する人
16
- 2 難クセの落石
ネチネチと粗探しをしてくる人
22
- 3 いじわる猛吹雪
陰険で遠回しに嫌がらせをする人
28
- 4 キツイ言い方落雷
すぐに感情的になる・攻撃的な人
34
- 5 自己顕示欲火山の噴火
他人を見下すナルシストで自己中人
40
- 6 陰口ガスの流出
噂話・悪口が好きな人
46
- 7 手柄の横取り台風
手柄は横取りし、罪は人になすりつける人
52

2章

ムカムカ災害

振り回されて疲れる災害

8 逆ギシの雪崩

開き直ってあめ言えばこう言う人

58

9 不満工場の水質汚染

愚痴・文句を垂れ流す人

64

10 自慢話の花粉大散布

ことあるはじこにマウンテンブしてくる人

70

コラム1

ストレスを溜めない心の防災方法

76

11 意見の押し付け洪水

マイルールにこだわる頑固な人

78

12 細かい指摘の地割れ

重箱の隅をつついてくる人

84

13 現状維持の長雨

なんでもマニュアル通りにやろうとする人

90

- 14 **マイクロマネジメントの濃霧**
仕事のやり方に過干渉してくる人 96
- 15 **ゴリ押しアドバイスの猛暑**
お節介で恩着せがましい人 102
- 16 **完璧主義船の沈没**
神経質で潔癖な人 108
- 17 **日和見主義ウイルス感染症**
人によって態度を変える人 114
- 18 **優柔不断の台風**
意見・指示をコロコロを変える人 120
- 19 **えこひいきゲリラ豪雨**
気に入らない相手を排除しようとする人 126
- 20 **言った言わないの液状化**
話が噛み合わない人 132

コラム2

相手を傷つけず、しっかり主張するアサーティブコミュニケーション

3章

イライラ災害

ちょっとめんどくさいあるある災害

21 うっかりミスがけ崩れ

注意力が散漫な人

140

22 長話の交通渋滞

ダラダラと話が長い人

146

23 誰かのチェック依存の塩害

依存的でいちいちなんでも聞いてくる人

152

24 無神経な言葉の暴風

デリカシーのないガサツな人

158

25 断れないダムの決壊

ノーが言えず、仕事を抱え込む人

164

26 せつかち山の火事

時間がないと異常に焦る人

170

27 冷たい態度干ばつ

無愛想で冷たい一言を言い放つ人

176

28 言われたことだけやる指示待ち遭難

指示されないと動かない人

182

29 くり返す迷惑行為の事故

遅刻やトラブルをくり返す人

188

30 織細さんの霜害

傷つきやすく、立ち直りが遅い人

194

コラム3 嫌いな相手をかわす極意

200

コラム4 相手に好かれる防災方法

201

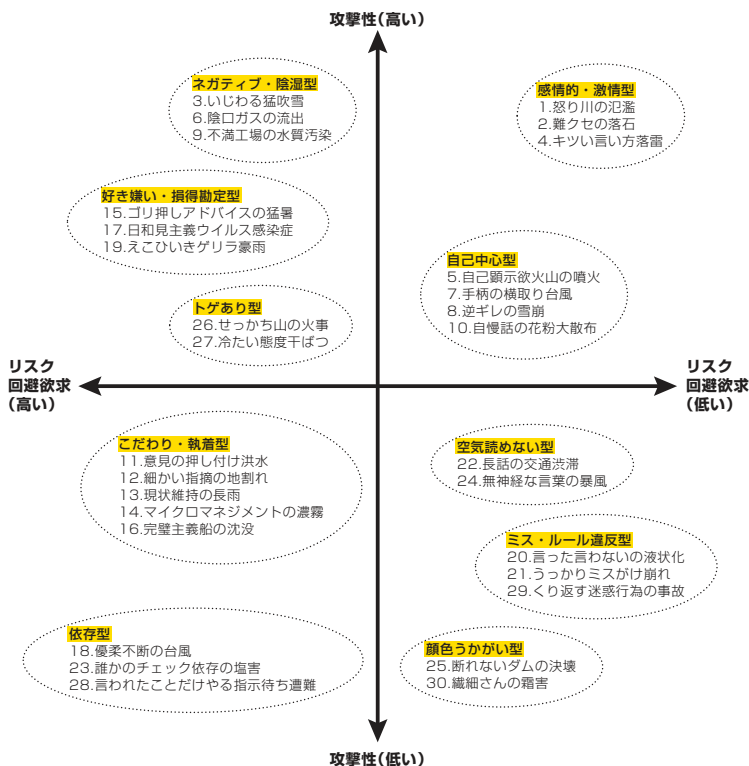
コラム5 一緒に働きたい人の5つの特徴

202

あとがき

203

人間関係 防災マトリックス



この本の 使い方

災害名

この本ではいつどこで起きるかわからない職場での人間関係のトラブルを、「災害」になぞらえて紹介しています。

この災害の対処方法を、「分析」→「防災方法」→「復興プラン」の3つの順番で解説していきます。



分析

原因と特徴

なぜ人間関係のトラブルが起きるのか、そのトラブルメーカーにはどんな特徴があるのか、ほかにどんなトラブルを起こす可能性があるのかの分析です。

相手を知ることで対応でき、あまり気にならなくなります。



防災方法

クセの強い人に出会っても 助かる方法

知っているようで知らない、人間関係のトラブルを未然に防ぐ方法を紹介します。

事前の備えがいざというとき、あなたの大切な心を守ります。



復興プラン

ピンチを切り抜ける方法

人間関係のトラブルが発生したとき、状況の悪化を防ぎ、くり返させないための初期対応を紹介します。



防災標語

気にしすぎないための考え方

人間関係の災害から、心を守るためのお守りです。

1章

ピリピリ災害

攻撃的で危ない災害

防災
01

災害名

怒り川の氾濫



すぐカッとなって逆上する人

ちょっとしたことでもすぐに怒り、職場の空気を悪くします。舌打ちをしたり、気に入らないと机やゴミ箱を蹴るなど物にあたることもあります。

分析

怒鳴る人は臆病者

怒鳴ってあなたを萎縮させるなんて、かなり時代遅れな人です。仕事で優れた成果を上げるためには、職場のメンバーに非難される不安がなく、安心して意見を言ったり行動できる環境（心理的安全性）が重要であることが、Googleのプロジェクトチームの研究でも証明されています。怒鳴られるとショックから立ち直るのに相当エネルギーが必要です。しかも仕事の効率も落ちてしまうんです。だから、ストレスを溜めないように手を打っていきましよう。

怒鳴るタイプは様々。代表的なのは激情型。感情が抑えられず、気持ちがすぐに表情や

「すぐ怒鳴る上司が怖くって……。この前、新入社員にも『新人なら、もっと大きな声で話せ！』って怒鳴るもんだから、みんな凍りついちゃって」

「こわくいい!! すぐ感情的になる人は困りますよね」

「怒鳴ったあとに『君に成長してほしくて言ってるんだ』って言ってたけど、正直、些細なことでもそこまでキレル意味がわかんなくて……」

「怒鳴られると人はショックで頭が真っ白になって、フリーズするだけなのにね」

態度に出ちゃう人。共感性が乏しく、あなたの気持ちや事情を察することができません。

もうひとつは、自己防衛型。不安で怯えてる人です。「あんなに偉そうに、怒鳴ってる人のどこが？」って思いますよね？

でも、「弱い犬ほどよく吠える」というように、本人は「舐められるんじゃないか……」
「部下のせいで自分が迷惑を被るのでは？」と不安でいっぱいなんです。だから、怒鳴って威嚇し、あなたを萎縮させ、自分の不安を解消しようとする自己防衛なんです。

STEP

1

防炎方法

「怒鳴られないように、ちゃんとしなきゃ」と自分でプレッシャーをかけて、ビクビクしちゃうとミスも増え、ストレスも溜まりますよね？

実は、人は無意識に、怒鳴っても許される弱い相手を選んで怒りをぶつけています。だから、怒鳴られてもひるまない人と思ってもらうことが大切。

その方法は……①**背筋を伸ばす**②**相手の目を見る**③**萎縮せずに話す。**

こんな簡単なことでも、相手はあなたに怒りをぶつけにくくなります。

さらに、この方法で、今まで怖くてしっかり見られなかった相手を直視するので、「こ

の人、虚勢をはって、声がデカいだけで、内容がない」など冷静に観察でき、恐怖心がだんだん薄れていくはず。暗闇でロープを蛇だと勘違いして驚くことありますよね？
それって、恐怖でよく見てないから、勘違いするんです。同じように、**恐れのない目で相手をみると「怖い人」じゃなくて「怯えてる、かわいそうな人」に見えてきて恐れが消えます。**

さらに、**話しかけるときはなるべく人目があるところを選ぶこと。**二人きりだとすぐキレる人も、他人の目があると、感情にブレーキをかけやすくなるからです。仕事で話す相手は選べなくても、話す場所は選べます（もちろん機嫌が悪いときに話しかけるのはNG）。
共感性が乏しいので「普通、常識でわかるでしょ……」と思っても、しっかり説明することで相手もあなたの状況を理解でき、怒りの爆発を回避できる可能性が高まります。

また怒鳴る人は「馬鹿にされるのでは？」と恐れているので、自分が上の立場だと思いと「どうしてくれるんだ!!」と結論を急がせたり、特別扱いを要求してくることも。自信がないからこそ、「自分をもっと大切に扱ってほしい」と主張してくるのです。そこで普段から「さすが目のつけ所が違いますね」など相手を立てて、丁寧に扱うとトラブルを避けることができます。

心理学では、「人は自分に似た人に信頼感や安心感を感じる」とされています。だからまず、勢いよく怒っている相手には、**こちらも相手のペースに合わせて（ペーシング＝同調行動）勢いよく謝りましょう。**次第に相手が安心感を感じ始めたら、こちらから冷静に話し始める（リーディング＝導く）と自然に相手の口調も穏やかになります。これを心理学では、ペース&リードといいます。カッカしている相手に「まず、冷静になりましょう」などと落ち着いて話すのは、デイスペーシング＝反同調行動なので、余計に怒らせてしまいます。（※P201コラム4参照）

謝罪するときは、「ご迷惑をおかけして、申し訳ございません！」「お待たせして、申し訳ございません！」など**相手が不快に感じた点のみに限定してOK。**あなたがすべての責任を取る必要はありません。

実は怒りのピークは短く、米国アイオワ州大学の研究では、2分間座っているだけで怒りの感情が消えるという結果が出ています。だから、**長くても2分程度、時間を稼ぎ、相手の怒りが収まるのを待つのが賢明です。**立ち上がって怒っている相手を、「じっくり話

防災
標語

怒鳴る人 みんなで包囲 身を守れ

をお聞きしたいので、おかけください」と椅子に座らせるだけでも、怒りで上昇した血圧が下がり、冷静になる場合が多いのです。

最初は、言い訳や事情説明は控えましょう。相手の言葉をオウム返し+ねぎらいで、相手の状況や気持ちを理解しててことを伝え落ち着いてもらう方が賢明です。

「土下座しろ！」などと暴言を言われても、「土下座ですか……困りました」と相手の言葉をオウム返しをすると、自分が言い過ぎていると気づいてくれる場合があります。

それでもエスカレートするなら、ついに法律の出番です。「土下座しろ!」「クビにするぞ!」は強要罪、「殺すぞ」「どうなっても知らないぞ」は脅迫罪、「慰謝料払え」は恐喝罪になる旨を伝えたり、「大切なお話なので、聞き漏らしがないように録音(またはメモ)させていただけます」と記録を残すことで、「言った、言わないの」水掛論を防ぎ、脅迫めいた暴言の抑止力になります。

1章 ビリビリ災害

2章 ムカムカ災害

3章 イライラ災害