

## 飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

### 第 363 回 どうしたら「<sup>おも</sup>や<sup>り</sup>思い遣り」を実践できる？

2010.5.9

「君はまるでロボットのような。もっと、部下を思い遣る心を持ちなさい」、神妙に注意を聞く態度は、誠実に忠誠心すら感じられる。しかし翌日から、彼は変わったかといえば、実は何も変わらない。全く前と変わることなく、行動する。この繰り返しに、霹靂(へきれき)し、戸惑う日々を送っている。

なんでそうなるのか？ ずーっと、考えてきた。

彼の態度はそれほど悪意があるとは思えない。決してポジティブではないにしろ、虚言の常習癖があるはずがない。彼は恐らく、分からないのかもしれない。彼の今までの人生の中で、多分、思い遣りを受けたことがなかった。いや、思い遣りを受けていたにもかかわらず、それを感じる感性がなかった。そんな人に「思い遣る心を持ちなさい」といっても、何をやっていいか、素直に分からないのかもしれない。

往々にして我々は過(あやま)ちを犯す。自分は当然と思っていること、相手も当たり前に分かっているという、全くの誤解でコミュニケーションをやってきた。特に業界用語、専門用語を多用する我々の日常は、この過ちを犯しやすい環境にあるといっている。実は、お客様には通じていなかったこと、これこそが「思い遣り」に欠ける行為といえるのである。相手を思い遣る心、逆に相手に不快感を与える言動とは何か...そんなことすら説明していなかった。

しからは、小生が考える思い遣りとは...それは、相手に対する精一杯の優しさかもしれない。

自分のことばかり主張するのは『わがまま』。相手のことばかり考えるのは、『自己犠牲』、滅私奉公では思い遣りは成立しない。自己犠牲=優しいとなりがちだが、自分を大切にできなければ、本当の意味での優しさにはならないはずである。自分を助ける為に相手が犠牲になっても本来ではない。相手の喜びを自分の喜びに変えられる主体性を持つことだと思う。『やってあげているではなく、自分がやりたくてやっている』という気持ち。人の喜びを自分の喜びに思える気持ち。そうすれば無理なく、見返りを求めることなく相手の為に何かができると思う。

そして、思い遣りには賢さが必要だと思う。人によって求めるもの、相手にとって満足感、価値観が違う。これはいいからと自分の価値観で相手に何かをしても、それは強制的な『押し付け』、かえって不快感を与えることになるだろう。相手の心情を配慮し、様々な選択肢の中から最良の選択ができる賢さが必要となる。

そのためには...小生が考える、「思い遣り」実践のための具体的手法を述べてみたい。

まず、...相手のことを思いっきり考え、理解する訓練をすることである。相手の「痛み」を理解できるか、相手の「希望」、つまり、「して欲しいこと」、「して欲しくない、嫌なこと」を知ることである。そして、相手のために、自分は何が出来るかを見極めること...であろう。そこで重要なのは、こんな努力を繰り返すこと、「やっぱり無理だわ」と諦めずに、辛抱強く努力を重ねることである。「私はB型(血液型)だから」「性格に合わない」なんて弁解する人、はな(最初)から「思い遣り」なんて考えない方がいい。戦わずして逃げる奴には、相手の存在なんて、どうでもいいのだから。残念ながら、人として、勝手に退化するがいい。

練習と訓練を重ねれば、「思い遣り」は、必ず出来るようになると思っている。

言葉が話せない「赤ちゃん」や「犬」の気持ち、最初は戸惑いばかりだが、だんだん分かってくるはずである。まさに「論より証拠」で、一生懸命、気持ちを理解しようとする愛情があるから、心は通じ合うのである。これが相手への配慮、つまり「思い遣り」の原点である。相手のことを本気で考えるから、相手のことが見えてくる。だから、相手が嫌がる言動は、自分でも本当に嫌になってくるのである。これこそ「怒(じょ)」の境地、「思い遣り」の極致といっているだろう。