

私は、専門的な論文では「ダメ出し」という日常語は使わず、「ネガティブ・フィードバック」という用語を使っています。相手に対し否定的な評価を返すこと、つまり、**相手の悪いところを指摘**することが、本書における**ダメ出しの定義**になります。

ダメ出しとは、もともとは演劇の世界で使われてきた言葉です。役者の芝居に対して、演出家が悪いところを指摘することであり、役者はそれをもとに演技をやり直すことで芝居が作り上げられていきます。最近は日常的に用いられている言葉ですので、研究以外の場面では、ネガティブ・フィードバックを「ダメ出し」という言葉で表しています。

近年は、ポジティブなフィードバックが重視されているように思います。たしかに、イイ出しばかりであれば、言う側も言われる側も気分良く、平和に過ごせるでしょう。しかし、実際には、職場、友人関係、夫婦関係などのいたる所でダメ出しほ行われています。**ダメ出しをせざるをえない場面は必ずあり**、だからこそ、言う側にとっても言われる側にとっても、悩みの種であり続けるのです。

0-2 ジョハリの窓

		自分	
		知っている	知らない
他者	知っている	開放領域	盲点領域
	知らない	隠蔽領域	未知領域

開放領域を大きくすること、言い換えれば、開放領域以外の三領域を小さくすることが、自分自身にとっても相手との人間関係にとっても、**良い状態**です。未知領域は、これから起こることによって明らかになる部分なのでコントロールできないのですが、隠蔽領域と盲点領域はコミュニケーションによって小さくすることができます。

自分の外見は鏡でしか見るができないように、自分の内面にも他者という鏡にしか映らない部分があるのです。それを知ることは、本当の意味での自己理解を促進する重要な情報となります。また、周りの人があなたの良いところや悪いところに気づき、それを伝えてくれることによって、その人との関係はより重要なものを感じるでしょう。

文化の違いを検討する心理学の研究では、多くの場合、文化を欧米の個人主義と東アジアの集団主義に大きく分けて比較します。たとえば、個人主義の文化では、コミュニケーションをする際にメッセージが明確に伝わることを重視するのに対し、**集団主義の文化では、メッセージが相手にとって適切であり、相手の気分を害さないこと、さらに自分の評価が下がらないことを重視することがわかっています。**

日本人がコミュニケーションの送り手になる場合の特徴として、特にネガティブな表現は抑制するか、間接的に表現することが挙げられます。それに対応して、受け手になる場合には、**抑制されたり間接的に表現されたりしたことを「察し」の能力によって解読するスキル**が求められます。このような表現の抑制や察しの文化は、在日留学生にとっては適応の難しさの原因として挙げられています。

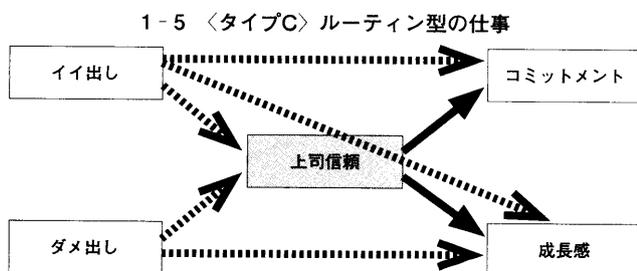
この章では、まずダメ出しを数直線上のゼロの位置に置くことから始め、それをプラス側に動かしたり、マイナス側に動かしたりして、その両面性を実感していただくことを目指しました。この両面性こそがダメ出しの難しさであり、おもしろさである、ということが、本書全体を通じたメッセージになります。

(ルーティン型の仕事が多いタイプCの場合)

このタイプでは、**イイ出しの頻度が高くても、ダメ出しの頻度が高くても、効果はありませんでした。**

比較的負担の少ないルーティンワークをしている部下は、自分の仕事ぶりを把握することについて関心が薄いようです。コミットメントや成長感を高めているのは、上司に対する信頼です。仕事の出来不出来ではなく、対人的な要素に影響されるようです。

なお、上司に対する信頼は、イイ出しでも高まりません。信頼感は、仕事ぶりに関わるのではなく、他のコミュニケーションによって左右されるようです。



ダメ出し上手は良い上司の基準、ダメ出され上手は良い部下の基準、と言っても過言ではないはずです。この章のはじめにも述べたとおり、**組織では、ダメ出しは避けられない、避けるべきではないコミュニケーションです。**

「フェイス」は、学問的には、「人が人づきあいのなかで維持したいと思う、自分自身の社会的なイメージ」と定義されています。（相手に向けているお面のようなもの）

・・・

①接近型フェイス

相手に接近したいという方向の欲求に基づいています。「優しい自分」「まともな自分」「頭の切れる自分」など、相手に示したいお面は人それぞれで、相手によっても変わるでしょう。しかし、その意味を考えると、「相手に認められ、受け入れられている自分」でいたいという共通点でまとめることができます。本書ではこのような欲求に基づくフェイスを「接近型フェイス」と呼びます。

②自律型フェイス

相手から離れる方向の欲求に基づいています。二人の関係が大事だとしても、相手次第で自分の行動がすべて決められたり、相手に踏み込まれすぎたりするのはイヤなものです。つまり、「思うように行動でき、相手から自由にいられる自分」というお面が守られることも重要だとされています。このフェイスを「自律型フェイス」と呼びます。

ダメ出しは、受け手の二つのフェイスをどちらも脅かしてしまう可能性を持っています。まず「ダメ」だと言われるのですから、少なくともその点に関して、受け手は認められていない、受け入れられていない、ということの意味してしまいます。

さらに、「ダメ」と言うことには、その点を直してほしいという動機づけがあるわけですから、受け手には何かしらの変化が期待されています。つまり、思うように自由に行動できないことを意味します。

夫婦関係自体がアンビバレント

人間関係は、人を支えたり援助したりするサポートにもなり、人を困らせたり悩ませたりするストレスにもなります。つまり、人間関係は、プラス面もマイナス面も両面を併せ持つアンビバレント（二律背反）なものです。

特に夫婦関係には、このようなアンビバレントさが強く表れます。愛情をベースに、理解し合い、支え合うサポーティブな関係性でありうる一方で、別々の環境で育った二人が共同生活をするうえでは、イライラしたりぶつかり合ったりするというストレスも避けられません。夫や妻から受けるサポートとストレスのインパクトがほかの関係以上に強いからこそ、夫婦関係が人生満足度を高めたり低めたりするのでしょう。冒頭で、「夫や妻はパートナーでありながら敵でもありうる」と書きましたが、つまりは重要かつ厄介な関係なのです。

つまり、夫は妻からダメ出しをされることによって、ありのままにいられると感じたり、関係に満足できたりする傾向があるのですが、妻は夫からダメ出しをされても、安定や満足は得られないようです。

最後にこの章でわかったことについて、二点補足しておきます。

まず、送り手が受け手を理解することの難しさが、受け手の心理がアンビバレントな場合にもっとも顕著に表れることが予想できます。ただでさえ、送り手は受け手の心理を誤解していることがあるうえに、受け手が「言われるとイヤな思いをするけれど言ってほしい」というアンビバレントな状態の場合には、誤解の可能性はより高くなってしまいます。

だからこそ、いかにダメ出しを「二人の関係」にとって「イイ」ものだと意識し、そうなるよう努めることができるかが重要になってきます。ダメ出しをしたりされたりするときには、まずは、「夫対妻」という対立関係ではなく、「夫と妻」という共同関係として、お互いを捉えてください。そのうえで、**ダメ出しとは、お互いを高め合いながら、共に満足な関係を作り、維持していくために有効なコミュニケーションだというイメージを二人で共有することができれば、これまでと同じ内容のダメ出しでも、違った言い方、違った聞き方ができるのではないのでしょうか。**

ダメ出しをする側がダメ出しの効果を高めるためには、自分のネガティブ感情を抑えたり、相手のフェイスに配慮したり、相手の立場に立つことがポイントでした。これらは、実は、日本人が得意だと言われていることです。コミュニケーションの「適切さ」を重視し、「察し」の文化を持つからこそ、うまくダメ出しができるはずなのです。