# ブログ：困難な会話で人が感情的になる時に平静でいる方法

[**https://outsmartyourbrain.com/stay-present-people-difficult-conversation-get-emotional/**](https://outsmartyourbrain.com/stay-present-people-difficult-conversation-get-emotional/)

マルシア・レイノルズ

コビジョニング社　社長

<https://outsmartyourbrain.com/>

難しい会話になることが予測される会話を行う前に、「心情的な意図」を設定しておくことは大切です。あなたは会話全体を通してどのような心情を持っていたいと思いますか？相手にはどのような心情を持ってほしいと思いますか？会話の冒頭からその心情的なトーン（調子、様子）を設定し、会話を通してそれを維持し、自分が望む結果を得られるようにする必要があります。

しかし、善意の意図さえも、他者の感情によって阻害されることがあります。不和は人々を感情的にします。あなたが「達成は可能」と思っている結果を達成することを、これらによって阻止されるべきではありません。実際、人は気持ちを発散させることで、感情を解放することができるだけなく（通常、発散した後にそうした感情は消散します）、その人が発散している間にその発言内容に耳を傾けることで、あなたは、相手が真に望んでいる事、もしくは相手がそのように感じている原因を見つけることができます。

**会話を持つ前に、相手に対するあなたの感情をチェックしましょう。**

あなたが対処したい人及び状況について考える時、強い感情が沸き起こりますか？会話の間にそれが浮上した時、あなたはそうした感情を解放することができますか？その人が問題に対してあなたとは異なる形で対応した時や、彼または彼女の処理の仕方や学習方法のスタイルや速度、新しい行動への取り組み方法が、あなたのそれとは異なる時、あなたはそれを受け入れることができますか？

会話を始める前に、最悪の事態も含めて起こり得ることを想定しましょう。そして、あなたがどのように対応したいのかを考えてください。明確なビジョンはドレス・リハーサル（本番直前の最終稽古）として機能し、実際の舞台を乗り切る上で助けとなるでしょう。

また、相手に解決策に目を向けるよう求め始める前に、相手が自分の話を全て終えられるようにしてあげることも必要です。性急に解決策を推した場合、相手はあなたの意図を信じないでしょう。相手は自らの壁を強固にし、会話は行き場を失うでしょう。

##### **相手の不安や不快への対応方法を管理しましょう。**

あなたの脳には、自動的な防衛メカニズムが備わっており、それは常に自然に警戒した状態にあります。会話に危険性や混乱、感情的不安が感じられるようになったら、深呼吸をして、会話に対する自分の心情的な意図を思い出しましょう。

ヴィンセント・ヴァン・ゴッホは、「小さな心情は我々の人生の偉大な船長であること、そして私たちはそれを意識することなくその心情に従っていることを忘れないようにしよう」と述べました。自分の体が緊張してきたり、呼吸が短くなってきたら、それに気づくことが必要です。そうすることで緊張を解き放ち、平静に戻ることができます。

あなたにとって事態を好転させるだけでなく、人々が効果的な解決策へ向かって前進することを支援しようとするあなたの決意は、最初から終わりまで明確でなくてはなりません。自分が耳にしていることが自分が望んでいる事ではない時、人はあっという間に守勢に入ることを目にしたことがあると思います。あなた自身も、批判を受けた後に口論になったり、誰かがあなたに感想を示した瞬間、精神的に思考が停止したという経験はあるでしょう。

あなたが相手に「こう感じてほしい」と望む内容に基づいて設定した心情的な意図を忘れないでください。奉仕というあなたの目標を忘れないでください。彼もしくは彼女は、現在持ち合わせている知識で最善を尽くしていることを忘れないでください。彼もしくは彼女の反応に巻き込まれないでください。平静を維持しましょう。そうすることであなたは、相手がより情報を得ること、もしくは別の行動を取ることが自分の最善の利益であると認識することを手伝うことができます。

「[*The Discomfort Zone（不快ゾーン）*](https://outsmartyourbrain.com/the-discomfort-zone-book/)」の中で述べたように、 **「彼もしくは彼女は、あなたが完璧でいることよりも、平静でいることを望んでいる」のです。**

##### **短気は抑制しましょう。**

最後に、あなたが最も闘わなくてはならない悪は、あなた自身の短気です。あなたには、事態が展開していくことを受け入れる寛容さが必要です。

あなたが相手の考え方の間違った点を正確に把握していると思う場合、最善の手法は、相手が自分の論理における溝を発見できるよう、辛抱強く質問を続けることです。もしあなたが事を急いで、その人の考え方の間違っている点と次に何をすべきかについて指摘したら、彼の脳は停止するでしょう。誰も、自分が間違っていたり愚かだと感じるよう仕向けられることは好みません。一連の質問過程によって相手の心を変える方法に関する詳しい情報は、「[The Discomfort Zone: How Leaders Turn Difficult Conversations into Breakthroughs（不快ゾーン：指導者はどのようにして困難な会話を突破口に変えるか）](https://www.amazon.com/The-Discomfort-Zone-Conversations-Breakthroughs/dp/162656065X/ref%3Dzg_bsnr_10020710011_7)」でお読みいただけます。

また、沈黙にも耐える必要があります。沈黙はしばしば、あなたの発言もしくは質問が実は相手の抵抗の壁に穴を開け、相手が停止して自分の考え方について思考していることを示唆します。あなたにできる最善のことは、辛抱強く待ち、相手の脳を機能させることです。

##### **好奇心と思いやりを持ちましょう。**

あなたの目の前にいる人に魅了されましょう。相手の抵抗によってあなたがいら立たないようにしましょう。相手の偽りの倦怠の表情に惑わされないようにしましょう。そして、決して脅しや賄賂といった手段を行使しないでください。あなたが達成したいと望む結果に向けて前進するため、会話を通じて平静と意図を維持しましょう。