

「人をつなぐコミュニケーション」

公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会

野外施設部野外施設課

定山溪自然の村 施設長 下川原 清貴

人の関係作りに欠かせないツールである「コミュニケーション」とは何か、他者とのコミュニケーションを考えると、どんな「話し方」どんな「聴き方」をすることが求められるのかということを考えてみたい。

そもそもコミュニケーションとは何なのか？

コミュニケーションとは話し手と聴き手が、そのプロセスを一緒に作っていく行為のことであり、どちらかの一方通行では、コミュニケーションは成り立たない。

心理学の分野では、「個別性の原理」ということがある。

「一人ひとり、みんな違う」「みんな違って、みんなイイ」

一人ひとりの感情や考え、要求は異なるため、正しく表現しない限り、お互いの違いは理解できない。

「話さなくても分かり合える」というのは間違い。「わかった」とお互いが勝手に錯覚しているだけで、同じように生活していても、それぞれに違いはあり、その違いを認め合っていくことから人の関係は生まれる。

それらを踏まえてコミュニケーションスキルについて考えてみる。

1. 伝える（話す）技術について→5つ

①具体的に話す

②その場で話す

③決め付けない

④首尾一貫して話す

⑤打ち明けて話す。

<話すことは表現すること>

観察したことの伝達、考えの表明、感情、何を必要としているかという要求・・・話すということは表現することなのです。

なんとなく伝えて、ここまで言えば「わかるでしょ」ではわからない。できるだけ援助的なメッセージを送るよう配慮する。

(援助的なメッセージとは?)

「勝った、負けた」「自分は正しい、相手が間違ってる」というゲームをしないということ。

「勝った」「負けた」、「正しい」「間違い」という言葉のやり取りや、価値観だけ押し付けることは人と人を遠ざけ、話すことが→離すことになってしまう。自分が観察した結果を正確にフィードバックし、自分がそれに対してどのように感じているか、どうなってほしいと願っているかを伝えることが大切。

なぜイライラしたのか、なぜ傷ついたか、説明もしないで怒りだけぶつけても、相手は抵抗するだけ。

## 2. 「受け取る(聴く)技術」

「きく」には、自然に耳に入ってくる状態の「聞く」、訊問する「訊く」などいろんな「きく」があるが、コミュニケーションで言う「きく」は、心を傾けて、相手が何を伝えようとしているのかを受け止めること。

「聴」をばらして耳をそばだてて14の心で聴くという人もいます。

14の「ところ」を紹介。

相手を理解したい、会話を楽しみたい、何かを学ぼうとしていれば、熱心に耳を傾けるが、話を聴いているようで、実はあんまり聴いていないという状態がある。

意図的に聴きたくないと思っているわけではないが、自分の中で他のものを

満たそうとする意識が働くときに起こる現象がある。



リスニングブロックという

場面や相手に応じて使っているので、このブロックを使わない人はいない  
だから安心ということはないが、これを知っておくことで、自分が人の話を  
聞いていないときの状態に気づくことができる。

〈リスニングブロックについて〉

1. くらべる
2. 心を読む
3. リハーサルをする
4. ふるいにかける
5. 決め付ける
6. 考えに浸る
7. 自分にひきつける
8. アドバイスする
9. 言い争う
10. 自分が正しい
11. 急に話題を変える
12. なだめる

相手を理解しようと思うなら、どのような状態のときにブロック使っている  
かを知った上で、まずはきちんと相手の話を受け止める努力をしたい。

前向きな思考から前向きな人間関係は生まれる。

→ポジティブシンキングで生活しよう。

ヤル気が湧きにくい状況→何かを自発的にやろうとする気持ちよりも、不安な気持ちやネガティブな感情が勝っている。

ミスや失敗が怖い〜うまくいかなかったらどうしよう・・・その結果誰かに意見されたり、批判されるのは嫌だ

他人の目や世間体が気になる、ダメ、ムリ、できっこないと思いつむ

新しいことや変化が怖い・・・など

このようなマイナスの感情に基づく不安感が強いとやる気は出にくい。

ヤル気の原動力は何か・・・

「好き」とか「楽しい」と言った快感。快感は次の前向きな行動を呼び込み、やってみたいという自発的な欲求を生む。

少しくらいうまくいかななくてもいい。

大切なのは失敗しないことではなく、失敗しても潰れてしまわないこと。変化を恐れずにチャレンジすることが大切。

すべての思考をポジティブにすることで良好なコミュニケーションを目指そう。