

「コミュニケーションで意識することとは？」

◇◇◇◇◇

現在、コミュニケーションが苦手と、おっしゃる方が多いようです。

逆に、本人は、コミュニケーションができていと思うっていても、周りから見るとそうでもないということもあるのではないのでしょうか。

自分にとっても、相手にとってもここちよいコミュニケーションをしていくために、どのようなことを意識したらいいのか、「カウンセリングルーム ケアセルフ」の長谷川カウンセラーにお話をお聞きしました。

◇◇◇◇◇

ーコミュニケーションが苦手という人が多いと感じられていますか？

コミュニケーションの悩みを聞くことが多いですね。建設的な議論というものはいいと思うのですが、建設的ではない議論、いさかい、中傷、口喧嘩、陰口、そのようなものが非常に多い気がします。

その反面、建設的な議論や楽しい語らいというものが、日常で減ってきているようです。楽しい語らいを学ぶ場が少なくなっているため、そういうものが必要になっているのではないかと思っています。



ーコミュニケーションがうまくする方法はありますか？

まず、コミュニケーションを、話すという大きな2つにわけてみます。

そして、その中でも、話すほうが苦手なのか、聞くほうが苦手なのか、あるいは言葉が苦手なのか、あるいはすぐに自分の世界に入ってしまうのか、というように聞き方、話し方にもいろいろに苦手のパターンがあるのでわけてみます。

またコミュニケーションという言葉も言葉だけではないコミュニケーションがありますから、どういったコミュニケーションが苦手なのか、そういうことを自分の中で、少し整理をしてみることがいいかなって思います。

「話すのは、すごく好きなんだけど、聴くのがちょっとね」と言う場合というのは、コミュニケーションの全部が苦手というよりも、半分が苦手と考えられます。

半分が苦手だったら、自分の強化したい部分というのが分かりやすくなると思います。

ー自分のことや言いたいことをうまく伝えるコツというものはありますか？

初めて会う人と話をした後、「面白い人だね」とか「変わった人だね」と言われたら、「おかしいな、そんな風にはしていないのにな」と思うと思います。そういう情報って大事なんです。

「そういう風に思われたんだ」ということを大事にして、その部分をどういう風に変えようかと考えてみ

るキツカケにしてください。

おそらくその時に、自分はこういう人間なんだということを相手にうまく伝えられないということが起きています。ですので、そういうことに気づいたら、まずは、自分のことをよく知っている人や友達、話を聞いてくれる人と練習をしてみましょう。その時に、自分を表現するのが苦手なんだということを伝えずに、練習してくださいね。



また、話すのが苦手な人は、あいまいで、抽象的な言い方を割りと好む傾向にあるようです。「好きだよね」「良いよね」「悪いよね」というよりも、何が良いのか、何が好きなのか、もっと具体的に話してみるようにしてください。

そうすると、友達が色々言ってくるので、それに対してまた違う言

い方を練習してみてください。

意識して、これってどういうことなのかと自分の中で言えたり、考えたりできたら一番いいと思います。「今度行こうよ」と言われて、「無理、苦手なんだ」と言った時に、「あれ？どういうところが苦手なんだろう」というところに気づくとラツキードと思います。

—自分のコミュニケーションの苦手な部分に気づくには、どうしたらいいでしょうか？

例えば、誰かの話を聞いていて、嫌な気がした、嫌な感覚を得た、嫌な感情を抱いたとしても、なかなかそのことを相手に言うことはありませぬよね。

そうすると、言った本人は、「相手にちゃんと伝わっている」「相手を気持ち良くしている」と思っているかもしれませんが。

間違っても指摘されないものだから、「そのやり方がいいんだ」「正しいんだ」「うまくいっている

んだ」という風な考えを抱いてしまうのかなあと思います。

そういうことが繰り返されるので、結果的に間違った方法というのをどんどん積み重ねていくのかなあと思いますね。

きっと、小さい頃というのは、間違った言い方、違うことをした時というのは、「その言い方は間違っていますよ」とか「違うんじゃない」と言われていると思います。

ところが段々大きくなってくと、注意されることが少なくなってきました。結果として、自分の言っている言葉は正しいと思うようになってきます。

そこには、過信、思い込み、頑なさというものが含まれていることがあり、そうすると受け取った相手は、違うように受け取ってしまうことが多くなるのではないかと思います。

そういうことに段々気づかなくなってくるので、自分の言っていることが相手にどう伝わっているのか、必ず相手には伝わっているはずだという自信をちよつと減らして

みてください。謙虚さがいいのかなあと思います。

—そのような心構えをしていると自分のコミュニケーションが変わっていくのですか？

会議とか初対面の人との話の場がうまくなっていくと思います。

そして自然と悪感情を持たないコミュニケーションの仕方、あるいは適切な会話のやり方を学ぶ場がきつと多くなっていくと思います。

そうした中で、何回も話していると、自分の言った言葉で相手が嬉しと思う感覚をわかるようになってくると思います。

そうすると、相手も自分を喜ばせようとしていることに敏感になってくると思います。

そういった読みとる力のようなものも自然と強くなってくるのだと思います。そうすると、上手なコミュニケーションの第1段階として、聴き方というのが上手くなっていくと思います。

―話す時、聴く時のよい姿勢というのはあるのでしょうか？

基本的に、『聴いていますよ』という意識が必要です。

聴き手というのは、『あなたに注目していますよ』『声を意識していますよ』ということを意識して話を聞くとすると、姿勢というのは自然と決まってくると思います。

例えば、「ちゃんと話キイテよ」と言われた時に、今の姿勢では聞いているようには思われなかったんだと謙虚に受け止めることができれば、「ああごめんね」ということができると思います。

ところが、これがオレの正しいやり方なんだよって思っていると「ちゃんと聞いてるよって！」という返し方しかできなくなります。

そのことに気づかないと、何時の間にか周りから総スカンをくらってしまう結果になってしまうかもしれません。

そうしたら、なかなかコミュニケーションがうまくいかないけれど、

なぜか分からない（気づかない）ということになってしまおうと思いません。

―例えば、初対面が苦手です、何を話したらいいか分からずに緊張してしまうんです、という方の場合は、どうしたらいいでしょうか？

こういう風に考えてみてください。初めて会う人です。

まず、最初に相手が何者なのか、知っておきたいと思うなかでもこれは知っておきたいと思うことを考えてください。

そう思うと、まずは名前を聞くとか、失礼でなければ出身地や年齢を聞くということがありますよね。

もしかしたら、そのような質問も阻まれる場合があるかもしれません。

そのような時には、天気や今話題になっていること、今のファッションの話とか、あまりあたりさわりのないことを聞くということはどうでしょうか。

多くの方は、本当はもっと聞きたいのに聞かないとか、もっと上手に話さなくてはいけない、自分をアピールしなくてはいけない、相手を褒めなくてはいけない、というような気持ちになっていると思います。

ですが、純粹に、面と向かった人に対してどういう気持ちを持ったとか、あるいは「今日は暑いですね」と素直にその気持ちを言ってもいいと思うんですね。

そういうことにちよつと重点を置いて話してもらえたら、初めてのスタートが上手く行くのかなあと思っています。



―社交辞令などで、自分の素直な気持ちを抑えることもあると思いますが。

そうですね。では、まず何のためにそうするかということを描いてみましょうか。

例えば、「本当はこの人、嫌いなんだけれど、大事な仕事だからしかたがなく笑顔なんだ」なのか、「例え嫌いだけれど、いい人に見られたい」と思ってる振る舞うのでは、違いが生まれます。

だから目的というものをハッキリしてみてもどうでしょうか。

「ここであの人から大きな契約をとってやろうじゃないか」というのも一つの目標なので、そういう目標を少し立てて、ことにあたるといいのがあると思います。

そして、なかなか自分に嘘をつくのって難しいですよ。そしてストレスがたまりますよね。

ところが、社会の中で生きていくためには、そうせざるを得ないときがありますよね。

では、これをやることで非常にストレスが溜まる、嫌だなあと思ったら、まずストレスは溜まるものだといいことを前提に置いてしまってみてください。

そして、どうやってこの溜まるものを吐き出そうか、発散しようかということをもまず一つ考えてみましょう。

もう一つ、自分の限界を考えましょう。これ以上は無理だ、そういうものを作っておきます。

例えば商談の時に、取引先の担当の方が嫌な人で、一緒にいるとストレスが溜まってしまうことが分かっているとしたら、「この契約成功してやろう」など具体的に結果がはつきりするようなものを目標として立てておきます。

そういう目標にしておくと、成功、失敗が分かり、そして溜まったストレスの発散方法にも関わってきます。

成功すれば、ストレスも一緒に発散できるし、失敗しても、ストレスは溜まると前提としてあるので、「お酒でも飲むかあ」という風になって、ストレスが発散されることになると思います。

「コミュニケーションのコツとして、具体的に、今からすぐできそうなことがありますら、教えてください。」

良く言われるのが、否定的に物事をしゃべらないという言い方です。なるべく肯定的に話しをしましょう。

『でも』

例えば、「でも」と言わない。これを言わないで、しゃべるのって結構難しいのですが、これを言わないように心がけてみてください。

「じゃあ何て言ったらいいの？」ということになりませんが、「でも」とは言わずに、「そして」と言うようにしてみてください。

「そして、」は、意味がうまくつながらない場合、相手の意見を否定したい場合には、うまく使えないということがあると思います。

そういう時には、接続詞をつけずに、直接言ってみてください。

例えば、AさんとBさんが映画を

観終わって・・・

（「でも」を使った場合）

Aさん「あの映画良かったよね」

Bさん「でも、僕はあっちのほうがいいなあ」

（使わない場合）

Aさん「あの映画良かったよね」

Bさん「へー、僕はあっちのほうがいいなあ」

でもって言っていないませんが、あなたがAさんだしたら、どう思いますか？

「でも、」は普通に皆さん使う言葉だと思しますので、「でも」を「そして、」を使うように意識することがまず大事です。

「でも」という言葉が持つ意味、相手に与える影響というのを、少し頭の中で、整理しながら、少し意識をして会話してみると、他の会話が変わってきます。

そうしたら、「あっこんな風に、言わなきゃ相手に伝わらない」「こ

んな風に言わなければ前後の文脈が合わない」という風になってくると、その人はコミュニケーションの仕方に対して、非常にいい意識を持つようになると思います。



『ね』

そして、「ね。」です。

「○○せよ」とか「○○だよ」ではなくて、

「○○してね」とか「○○だよね」という風に、最後に「ね。」をつけてみましょう。

僕自身ではないのですが、実際に喧嘩して仲の悪い時に、「ね。」をつけてみたら、あつという間に仲良くなったということがありました。だから結構使えると思います。

『間』

あと少し難しいのですが、『間』です。沈黙というやつです。沈黙って結構恐ろしいものですよね？

沈黙している時というのは、焦ったりだとか、ドギマギしたりだとか、頭の中で考えがグルグル回ったりしてしまうと思います。

そんな時には、相手（私）も、おとなしく待っていることができたらいいですね。

「AとBどっちがいい？」
「AとB、それぞれの良い所と悪い所聞かせて！」

『言葉の意味』

相手の気持ちを勝手に読まないこと、分からないこと、確認できていないことは、もう一度確認してみる。

よく言われるのが、同じ言葉を互いに違った意味で使っているという事、多くありませんか？

Aさん「アレ、お願い」

Bさん「あゝアレね」（あれ？あれ？アレってなんだっけ？）

同じ意味の言葉で認識しているのか、自分はこういう風に捉えたけれど、本当にいいのかなあと、ちょっと確認してみるということを少し心掛けてください。

特に、重要な場面で、使っていると後で誤解を生んでしまったり、いざかいの素になったりしますので、ちよつと控え目（謙虚）になるということも心掛けてみてください。



『開ける質問』

そして、質問の仕方を変えてみる

YES・NOタイプの質問の仕方ではなくて、何か開けていくような質問の仕方してみましょう。



心理カウンセラー 長谷川 栄司（東京都小平市）

カウンセリングルーム ケアセルフ

<http://www.k4.dion.ne.jp/~careself/>

（詳細情報）



（注）本文は、長谷川カウンセラーへのインタビュー内容です。（2009年6月現在）