

効果的コミュニケーションの5つの要素

～自己概念・傾聴・明確な表現・感情の取り扱い・自己開示～

効果的なコミュニケーションをもつには次の5つの事柄が大切です。(1)しっかりとした自己概念を持っていること。(2)よい聴き手であること。(3)自分の考えていること、アイデアをはっきりと表現すること。(4)感情を効果的に取り扱うこと、特に怒りの感情を抑えるのではなく、建設的な方法で表現すること。(5)真実をもって、相手に自己を開示すること。

1. 自己概念

私たちは自分が何者であるかという自分についての概念 **自己概念** を持っています。自分がどのような自己概念を持っているかは「自分は…」ではじまる文章をいくつか完成してみればわかります。例えば、

「自分は、数学は不得手だが、語学では人に負けない才能を持っている」

「自分は、営業マンとしては実力がある」

「自分は、人に教えることが上手である」

これらの、自分が何者であり、何処に属し、何ができ、またできないか、何に価値をおいているのか、何を信じているか、といった「自己についての概念」は、私たちが、見たり、聞いたり、判断したり、理解したりする「日常の行動」に大きく影響を与えます。それと同時にこれは、他人とのコミュニケーションにも大きな影響力をもっています。健康な・そしてお互いに満足できる対人関係を持つためには、しっかりとした自己概念をお互いが持っている必要があります。

あいまいな自己概念

あいまいな弱々しい自己概念しか持っていない人は、他人が自分をどのように見ているのかを、歪めて受け取ってしまい、そのために他人とかかわることに不安になってしまいます。自分がとるに足らない者ではないかという見方を持っていると、他人と親しく話し合うこと、自分の気持ちを率直に表現すること、他人からの忠告を受け入れることなどができにくくなります。また、自分が不安定なので、間違いや失敗を隠したり(嘘をついたり)、他人と違った意見を述べると嫌われやしないかと恐れ、自分の意見を引っ込めてしまうこともあります。

また自分は欠点が多い、人より劣っていると思っている人は、自分で考えたり、思いついたことは間違っているとか大したことがないと思いついで、相手に伝える前から、彼には興味のないことだと決めてしまうことがあります。このような人は引込思案になり、コミュニケーションも消極的になり過ぎます。

自己概念の形成

自己概念は、コミュニケーション能力に影響を与えるものですが、またコミュニケーションが自己概念を形づくっていくのです。私たちは自己概念を他の人とかかわり合いの中から形成します。いつも接している人々 親、兄弟、上司、同僚、部下、友人によってどのように扱われているかということから、自分は何者であるかを知っていくのです。

これらの人々との言葉での、また言葉によらないコミュニケーションから、自分は好かれているか、嫌われているか、受け入れられているのか、尊敬される価値があるのか、軽んじられているのか、を知るようになるのです。だから、人がしっかりとした自己概念を持つためには周囲の人々の愛情、理解、そして率直な心を必要とするのです。

2. 傾聴

わが国のこれまでの教育では、対人コミュニケーションについてほとんど何もされていなかったと言ってよいでしょう。もしなされていたとしてもそれは発表能力とか説得のための技能に重点が置かれていて、「きく」ことは軽視されてきました。その結果、日常のコミュニケーションの場面で本当に相手を聴くことのできる人は少なくなってしまっているのではないのでしょうか。

私たちが何かをしようとすれば、周囲からいろいろな情報を受け取らなければなりません。それを無視して独りよがりなことを行えば、社会生活は成り立ちません。そして、この情報を受け取るのは、「聴く」ことによるのです。

「きく」には「聞く」と「聴く」があります。単にきくのは自然に耳に入ってくることを聞くことですが、「聴く」ことはそれよりも込み入ったもので、相手の意味を探り、理解するために、身体的にも、感情的にも、また知的にも、エネルギーを集中していくことによってはじめてできることです。よい聴き手は、ただ単に相手の言葉をきくのではなく、言葉の背後にあるもの、言葉と言葉の間にある沈黙の中で語られているもの、相手の感情、などをきくものです。きくことは一見受身の行為のように思われがちですが、決してそうではありません。それは話し手とともに、伝えられようとしている意味を発展させ、その理解に至るための積極的な行為なのです。

傾聴能力向上のための留意点

- (1) ただ漠然ときくのではなく、目的をもってきくこと。
- (2) すぐに評価をしてしまわないこと。
- (3) 気を散らさないこと。まわりの騒音、景色、人々の動きなどに気をとられないうで相手に気持ちを集中すること。
- (4) 答えるまでに間を置くこと。あまり早く答えようとすると、きく能力を低下させる。
- (5) 時には相手の言った言葉を逐語的に繰り返してみるとよい。
- (6) 相手の言ったことやその気持ちを、自分の言葉で言ってみるとよい。
- (7) 相手が言っていることの中での本当の主題、言外に言われていること、をきくことによってつかむこと。
- (8) 「話す」と「考える」との間にはスピードの差があります。話すスピードは、考えるスピードの約3～4倍の時間を必要とします。要するに、私たちは話しているうちに考える余裕を持っているのですから、この「余裕」を聴くために活用することが大切です。スピードの違いが話し合いのときに反映していることを知っておいてください。

3. 明確な表現

効果的なコミュニケーションにとって、聴くことが大切であるといいましたが、一方伝えたいこと、感じていることを明確に表現できることも大切です。私たちは、自分の言いたいことをはっきりと全部言わなくても、相手はわかってくれるものと思い込んでしまっていることがあります。相手がいつも接している人だとなおさら、そういう傾向になったりします。自分にわかっていることは、相手にもわかっているときめて話していることがあるのです。「以心伝心」ということもあります。こちらがはっきりと表現しないで、相手はそれを受け止めるべきである、と決め込んでいるとすれば、それはわがままであり、甘えなのです。この決め込みは満足はいく対人コミュニケーションの障害になるのです。

聴き手に自分の意味していることを憶測させるにまかせている、聞き手の方はまた自分の憶測したことをもとにして、ことを進めていく、内容をチェックしないでお互いにそんなことを繰り返していくと誤解に至るのは明白なことです。

効果的な伝え方になるためには、自分の言いたいことを心の中にはっきりとしたイメージとして描いていることが必要です。また同時に、それを明確な言葉で表現する工夫をしなければなりません。そしてもっと大切なことは、相手から返ってくる反応をとらえて、自分の言っていることかどのように伝わっているかチェックしていくことです。

4. 感情の取り扱い

特に、怒りの感情をどう処理するかはコミュニケーションを発展させていけるか、いけないかにかかわってきます。

自分の怒りの感情を抑えてしまう人があります。怒りを表面に出すと、相手も同じように怒るだろうと恐れるからです。そんな人は、感情的なやりとりは決裂をもたらすと考える傾向があって、他の人が自分に反対するという事だけで不快感を持つのです。

怒りを抑えていると、身体的な面でもいろいろな影響が出てきます。常日頃の怒りがたまって、あるとき突然、何でもないことをきっかけにしてそれが爆発することがあります。

こんなとき相手には一向に事情かわからないので、それが不当なものを受け取られます。そしてそれは、お互いの感情の中に敵意をつのらせ、破滅に導いていくことになるのです。

感情 怒りのみでなく の表現は、対人関係をうち立てるのには大切なことです。人はその気持ちを表現して、自分自身や他人にきいてもらったり、受け入れてもらったり、また応えてもらったりすることを基本的な欲求として持っているのです。ですから怒りのような感情も、破壊的でなく建設的な方法で表現する必要があります。そのために次のことは参考になるでしょう。

- (1) いま、ここでの自分の感情に気づいていること。
- (2) 自分の感情を認める。無視したり、否定したりしないこと。
- (3) 自分の感じていることをつかんで自分のものとしていること。
- (4) 自分の感情をさぐってみる(胸に手をあてて考えてみる)こと。
言い争いに勝つことや反証だけを求めないこと。
- (5) 隠さずに感情を述べてみる。口に出して言っていることと、今自分が経験していること(心の中に起こっていること)との間に一致があることこそ真実のコミュニケーションの第一歩です。
- (6) 自分の感情と意志を統合していくこと。そこに人間としての成長があるのである。

5. 自己開示

自分に関すること 考え、気持ち、意見、特長、認識、仕事など を偽らずに打ち明ける能力は、コミュニケーションにとって必要なことです。相手に自分を打ち明けることによって、相手はあなたを知るようになり、そのことはまた相手が自分を開くことになり、彼についてよりよく知るようになるのです。自己開示かできるのは、健康な人格を持っているしるしであるといわれています。自分が本当に自分であるということに確信が持てる時に、自分の考えや気持ちを十分に表すことができ、また自己が確立しているときに、自分の成功や喜びだけでなく失敗や恥をも他人と分かち合えるのです。また同時に、開示することによって自己が確立していくのです。「人は、自分が他者に伝えたいと欲しているだけしか自分自身について知っていない」のです。

ところでこの自己開示を妨げるのは、他人に対する恐怖心であり不信です。自分を示さず、他人をも受け入れないこの恐怖心、不信の満ちているところでは、儀式ばった、よそよそしいコミュニケーションしか生まれてきません。こんな雰囲気は、またそこにいる人の自己開示をより妨げることになります。人は自由な、善意ある雰囲気の中で、初めて自己開示かできるのです。

この信頼、善意を生み出すためには、だれかの自主的な自己開示の冒険が必要な場合があります。信頼は信頼を生み、自己開示は自己開示を生み出し、そこにお互いかさらに深く理解し、また意見を見出すコミュニケーションが生まれてくるのです。

以上の5つの要素がコミュニケーションにとって大切な要素です。一般にコミュニケーションと言われるとき、それは口先をもって、言葉をもってなされるものだと思われがちですが、これまでに述べたことからわかるように、実はその当事者の「全人格的」な「相互関係の問題」なのです。この全人格的なかわりを通して、お互いの意味を見出し、成長していくことがコミュニケーションなのです。