

# 知識を増やそう!! 考えよう!!

歴史、芸術、経済、語学などさまざまなジャンルにおいて、知っておきたい事柄や興味深い出来事を、生涯学習センターきらめき講座の講師の方々に、わかりやすく解説していただきます。

今回は、前期講座「人間関係を楽しもう! 生活に生かすコミュニケーション&コーチング」を担当してくださった佐野智世先生に、コミュニケーション力について解説していただきました。



## コミュニケーション力をアップする方法

私たちの暮らしに、今や、携帯電話やメールは欠かせない存在です。相手と対面しなくても、いつでも意思の疎通ができるからです。しかし、話し相手と直接会って対話し、その場を共有することも大切です。ともすると希薄な人間関係に陥ってしまう現代社会において、コミュニケーションが果たす役割とは何でしょうか。

円滑なコミュニケーションに大切なことは、まず、自分自身をよく理解することだと思いますが、どのような方法がありますか。

私たちは、「自分のことは自分が一番理解している」「あの人には自分を理解してもらっている」と思い込んでいるところがあります。しかし、実際にはそうではない場合があるのです。

アメリカの心理学者が自己理解を深める一つの理論として提唱した「ジョハリの窓」では、人の心には4つの部分があるとしています。

下の図表では、わかりやすいように4つの部分が均等に分かれていますが、実際にはきちんと4等分されているわけではなく、人それぞれに領域が異なります。自分のことをもっと知りたい場合は、「開かれた窓」の領域を広げます。具体的には、他者から自分について知っていることを教えてもらうわけですが（フィードバック）、いつでも誰からでも教えてもらえるわけではありません。自分が

		自分が	
		知っている	知らない
他者が	知っている	A) OPEN WINDOW (開かれた窓)	B) BLIND WINDOW (気づかない窓)
	知らない	C) HIDDEN WINDOW (隠された窓)	D) UNKNOWN WINDOW (未知の窓)

図 表

ら他者に対しての意思表示が必要です。この行動を「自己開示（ディスクロース）」といいます。

注意しなければならないのは、自己流に偏って物事を理解してはいけないということです。人はそれぞれに感じ方が異なります。今までの経験や生活習慣によって価値観も違っています。物事の本来の特徴や価値を正確に把握するためには、自分の価値観のみにとらわれず、物事を多面的に見ることが大切です。

そこで、先ほどの「ジョハリの窓」の理論を使って、次のような方法で客観的に自分を見てみましょう。

- A) 自分も他者も知っていること  
自分が自覚している長所、短所は何か。また、他者によく言われることは何か。
- B) 自分は知らないが他者は知っていること  
自分について他者がどんなことを知っているか聞いてみる。
- C) 自分は知っているが他者は知らないこと  
自分にはどんな意外な行動があったか。また、どんな特技があるのか。
- D) 自分も他者も知らないこと  
今までに経験がないが、チャレンジしたいことは何か。

このような問いかけから、見過ごしていた自分の気持ちや思考、行動パターンなどに気づくことができ、自己理解がさらに深まり、今までとは違う自分を発見することができます。

コミュニケーションにおいて、言葉以外の要素には、どのようなものがありますか。

アメリカの心理学者が提唱した「メラビアン法則」では、第一印象の決定要素として、言葉以外の要素が大きな割合を占めているというデータ結果が出ています。つまり、あいさつや敬語などの言葉遣い、話の組み立てなどの要素は1割ほどで、身だしなみ、表情、態度、動作などの要素や声のトーン・大きさ・抑揚、話す速さ、間の取り方などの要素が、人の印象の大部分を決定づけているそうなのです。これらの結果は、会話が言葉だけで成立するものではないことを物語っています。このことを意識すると他者との距離がぐっと近くなっていきます。

家庭や職場で今日から実践するために、まず心がけることは何でしょう。

相手の話をきちんと聞くことです。言葉だけでなく、表情や動作からもメッセージを読み取りましょう。また、こちらの意欲を示す表情をしたり、内容によっては笑顔で応じましょう。うなずきや相づちは積極的にして、質問や意見は最後まで話を聞いてから言しましょう。第一印象については、先に印象を決定づける要素について触れましたが、印象づけの時間について分かりやすく示すのが「3・3・3の法則」です。

- 3秒……外見（服装、視線、態度などで瞬間的に判断される部分）
- 30秒……出だしの一言（あいさつなど冒頭の言葉での声のトーンや口調で判断される部分）
- 3分……会話（あいさつが終わり、会話が始まる部分）



解説して下さった佐野先生

これらを踏まえて、次のことも実践してみましょう。  
「し・て・よ・にっこり」  
し……視線（アイコンタクトをとる）  
て……手の動き（腕を組んだり、鼻や口を触ったりしない）  
よ……よい姿勢（肩の力を抜き、自然な動作をとる）  
にっこり……スマイル（ニタニタしたり大笑いはしない）

近年、コミュニケーションに関わる人間関係に悩む人が増えているように思います。携帯電話やパソコンの普及により、24時間、いつでも情報が得られ不特定多数の人とも会話ができるようになった反面、人との触れ合いが少なくなりました。私はさまざまな人を対象に、コミュニケーションに関する研修を行っています。その中には、人の話をうまく聞けない、友達が減った、苦手な人とうまくやっいけないなどの問題を抱えておられる人がいます。

しかし、今は自己理解や自分の特質を知る方法がたくさんありますので、どれか一つでもゲーム感覚でやってみてはいかがでしょうか。物事が客観的に見られるようになります。是非、豊かなコミュニケーションへの第一歩を踏み出してみてください。