

異分野コミュニケーションを考える (4)

紙上対談：プロに聞くコミュニケーションの秘訣

松田宏コンサルティング株式会社

代表取締役 松田 宏

日本産業カウンセラー協会認定産業カウンセラー

NCCP 認定心理カウンセラー 井波ゆき子

これまでに専門家と一般の人、分野が異なる専門家間のコミュニケーションについて考えてきました。今回は、女優、TVレポーターとしてご活躍で、産業カウンセラーと心理カウンセラーでもあるコミュニケーションのプロ、井波ゆき子さんに秘訣をうかがいました。

<コミュニケーションは双方向>

松田一 コミュニケーションとは話し手側の問題だと単純に考えがちですね。

井波一 自分のことをわかってもらいたい、という動機から生まれる行動がコミュニケーションです。でも、伝達のためにボールを投げて、それを相手がバシッ！と受け止めるか、受け損なってエラーとなるかで相互の関係が大きく変わります。自分の気持ちをしっかり受け止めてもらえば嬉しくなり、また次のボールを投げるでしょう。つまり、聞き手の態度によって上手なキャッチボールが成り立ち、理解してもらえた、理解できたという喜びが生まれ、次のコミュニケーションに続きます。当然ですが、自分の気持ちを伝えるということには、自分から伝える行為と相手の受けとる行為の両方がかかわっています。ですから、コミュニケーションとは行ったり来たり双方向なのですが、これが上手くいかないと感じるやヒビが生じてしまいます。



井波 ゆき子 氏

松田一 なるほど。聞き手の良し悪しがコミュニケーションを左右するということですね。

井波一 世の奥様方の愚痴話に「うちの夫は帰宅後テレビを見ながらご飯を食べ、私が何を言っても上の空。(ああ……) とか (フン……) とか言うならまだましで、ひどいときは返答ナシ！あれもこれも話そうと待っていたのに……。こんな態度には本当に腹が立つわ！」という不満があります。これはミスコミュニケーションの典型で、双方向になっていませんね。無視された、私には関心ナシ、愛情がないのね〜と、嫌みのひとつを言われても仕方ありません。(この肉ジャガは美味しいね、天下一品だよ！) と良い所をみつけて誉めてあげれば、奥

様はグッと嬉しくなり（また明日も美味しい料理作ろう！）とモチベーションがアップするのですが。

松田— キャッチボールが成立することがコミュニケーションの基本なのですね。

井波— 人は賛成でも反対でも、自分の気持ちや意見をしっかりと受け止めてもらった、という手ごたえがほしいのです。そこから信頼が生まれ、よい人間関係が築けるというものです。一番悲しく辛いのは、自分の存在を認めてもらえないこと、無視されることです。

しかし、夫の側からみれば、「一日働いて疲れて帰ってきたのに、どうでもよいことをグダグダと……。面倒だ。とてもやってられない！」ということにもなりますね。そうです、そこで、大事なのがアサーティブなコミュニケーションです。

<アサーティブなコミュニケーション>

松田— 聞きなれない言葉ですが、アサーティブとはどういう意味ですか。

井波— アサーション (assertion) とは「自己主張や自己表現を上手に行う」という意味で、自分の気持ちをきちんと伝えるための重要なスキルです。自分の気持ちや考えを相手に脅威を与えずにいかに伝えるか……その自己表現の方法を学ぶことが大切です。先ほどの夫の返答は妻から攻撃的な態度だと受け取られるのでNGです。妻の話のある程度受け止め、肉ジャガ美味しいね〜と誉めながら（今日は凄く疲れていて明日も早いし……。週末にゆっくり話をしようね……）となれば、妻も夫を思いやる気持ちがわくというものです。

逆に非主張的（ノンアサーティブ）で、言いたい事を言えず、自分の気持ちを抑え、我慢してストレスを溜めてしまう人もいます。非主張的な人は、相手の要求を断ることはよくない、愚痴をいってはいけない、嫌われてはいけない、何か言えば誤解や揉め事が起こるのではないかなどと思い込み、常識にとらわれて自分を縛ってしまい、率直なコミュニケーションができないのです。

松田— 自分の主張は遠慮せず、相手にはっきり伝えた方が良いということですね。

井波— 自己主張的（アサーティブ）とは、決して我が儘に自分の意見をゴリ押しすることではありません。相手を傷つけることをも恐れず、自分も他者も欲求や気持ち希望を、相手の人格を侵さない範囲できちんと伝えることなのです。つまり相手の気持ちも自分の気持ちも大事にする、相互尊重がアサーションの基本精神です。人が尊重されるということは、その人の価値観、意見、気持ち、好き嫌いも尊重されることです。多少の揉め事や葛藤は覚悟し、お互いに意見を述べ合う権利を大事にしながらかみ寄ることが大切です。

よくある簡単な例で考えてみましょう。旅先で友人と2人でランチは何にしようかと相談したら、友人はラーメン！私は日本蕎麦が食べたい！となった場合を想像してみてください。お互

いの好みを尊重すれば、とりあえず別々に好きなものを食べ、1時間後にここで会いましょうということになりますよね。

松田— 人によっていろいろな行動パターンがあるということですね。

井波— ある心理学者は、人間関係の持ち方には次の3タイプがあると言っています。

- 1) 自分のことだけ考えて他者を踏みにじるやり方
- 2) 自分よりも他者を優先し、自分を後回しにするやり方
- 3) 自分のことを先ず考えるが、他者をも配慮するやり方

アサーションとは3)のやり方で、ピアノやダンスのレッスンのようにトレーニングすれば上達できます。コミュニケーションの鍵とも言える重要なものです。あなたは普段、非主張的なのか攻撃的なのか、アサーティブ（私もOK、あなたもOK）なのか、ご自分のコミュニケーションのスタイルをチェックしてみると良いでしょう。

松田— 自分がアサーティブかどうかは、どのようにチェックするのですか。

井波— 先ずは自分が日頃どんな場面が苦手で困っているか、どんな自己表現をしているのかを振り返ってみましょう。また、人それぞれに違う相手の価値観や経験、知識や感情などに添って話しているかも考えてみましょう。言葉を省略しがちな会話の中で込み入ったことを正確に伝えるのはかなり難しいわけですが、途中で相手の理解度を確認するために適切な質問をしているでしょうか。自己表現はできるだけ正確に、他者理解では相手の気持ちに即して理解しようと努めていますか。相手を理解するには言葉はもちろんのこと、非言語的なアサーション（視線、表情、姿勢、動作、距離など）も重要ですが、ちゃんと確かめていますか。相手が意味することを共有できないことがあっても、謙虚に耳や心を傾け、違いを恐れず素直に自分を表現し相互理解を心がけていますか、などです。

<コミュニケーション能力向上策>

松田— コミュニケーションというのはなかなか奥が深く、難しいものですね。

井波— 日本経済団体連合会（経団連）が企業を対象に毎年実施している「採用時に新卒者に求める能力」の調査では、コミュニケーション能力がいつも第一位です。つまり企業組織の中でまず求められるのが対人関係の能力なのです。人は絶海の孤島にたった一人で住まないかぎり、家庭や地域社会、企業組織などの中で、家族関係、友人関係、恋人関係、上司と部下、同僚などと様々な関係性を作り維持しながら生きています。そして、お互いに良いコミュニケーションをし、より良い人間関係を持ちたいと強く望んでいます。



松田 宏氏

松田— 良いコミュニケーションをするためには、何が大切なのでしょうか。

井波— コミュニケーションとは、人が社会人として生きていくために必要な情報の交換、問題の処理、意思の疎通をきちんとしていくことです。人は大昔から自分の気持ちや考えを他者にわかってもらい、正しく理解されたいと願ってきました。でも、理解されなければまず相手を理解し、同時に自分はどんな人なのかを知ることが重要なのです。古代ギリシャの哲学者ソクラテスは（汝自身を知れ）と言いました。よくは知っているつもりでも、自分のことは解らないものなのです。他の人から思いがけない事を指摘されてギョツとしたり腹が立ったりしながらも、そういえばそうかもしれないな……と思った経験はないでしょうか。〈灯台下暗し〉という表現がありますが、自分の事は近すぎて足元が見えず、客観性がなくなったり、防衛機制が働き自分に都合の良い解釈をしてしまったりしやすいのです。でも他者は離れているので客観的に冷静に見る事ができますので、耳を傾ける必要があります。自己理解とはそれ程簡単なことではない、ということを理解しましょう。

〈私ってどんな人？ 自己理解への道〉

松田— それでは自己理解を深めるために何をしたらよいのですか。

井波— 私が考える私ってどんな人なのか？を知るため手がかりとして、まずは次のような事柄を書き出してみましょう。

- 1) 私の好きな場所、好きな時間
- 2) 私の性格で好きなところ、嫌いなところ。
- 3) 大切にしていること
- 4) 心に残る出会い
- 5) これからチャレンジしたいこと。

これらの事柄を書くことで自然に自問自答する事になり、以前よりも自分を客観視できるようになります。また、これを信頼できる人に見せて意見を聞き、フィードバックしてもらえば、（他者にはわかっていたが、自分にはわかっていなかった自分）に気がつくことになります。そして、例えば、自分は（我が儘な人間だ）という自己理解ができていれば、我が儘な人に出会ったときに少しは許せるようになるはずです。もし（自分は我が儘ではない）と思い込んでいれば、他の我が儘な人を容赦なく批判してしまい、良い関係は生まれません。他者との関わりにより自分を知り、相互理解を深めていきたいものです。

松田— 異分野コミュニケーションでも個人対個人のコミュニケーションでも、自分をよく知り、相手を理解することが大切だということですね。よくわかりました。

4回にわたって連載させていただいた「異分野コミュニケーションを考える」は今回でひとまず終了します。ご愛読ありがとうございました。