

名前を入力

【コミュニケーションにおける『言葉』の重要性】

「コミュニケーションとは 2 人以上の人間同士が意思や感情、情報などを相手に正しく伝え、相手から誤りなく受け取り共有すること。」

コミュニケーションは自分と相手の相互作用です。「話のキャッチボール」の中で変化していく性質があります。「話す行為」は普段何気なく行っているのに、自分の気づかないうちに相手を傷つけてしまったり、相手を不快にさせてしまっているものです。

自分の考えや意見、感情などを言葉にして伝える方法には、文章や文書などにして伝える「書き言葉」と、口頭で伝える「話し言葉」があります。これらの最大の違いは、『取り消すことができるかどうか』にあります。一度、口から出た言葉は取り戻すことができません。私たちが日々コミュニケーションの手段として使っている「話し言葉」はどのようなものなのか改めて考える必要があります。

一つの言葉の持つ影響力はプラスにもマイナスにも作用するものなのです。話し方一つで人間関係は変わるのだと常に意識して生活しましょう。

1. コミュニケーションの目的

- ・ 人間関係を作る（挨拶、会話）
- ・ 情報伝達（報告、説明）
- ・ 協力してもらう（説得、依頼）

2. コミュニケーションの手段

- ① 言語コミュニケーション（バーバル・コミュニケーション）
話しことば、書きことば、印刷されたもの
- ② 非言語コミュニケーション（ノンバーバル・コミュニケーション）
ジェスチャー、表情、姿勢、立ち居振る舞い、視線、声の大きさ、声のトーンなど

3. コミュニケーションの第一歩はあいさつ

私達は毎日、人と出会うとき、確かに「自分なり」にあいさつをしているかもしれませんが、しかし、あいさつには必ず「相手」があり、その相手にしっかりと「届いて」こそはじめて、あいさつという目的を果たしたという事を忘れがちです。「あいさつをしているつもり」「相手が気づかないあいさつ」では、あいさつをしていないのと同じです。毎日朝から元気なあいさつをすれば、自分自身が気持ちの良い毎日を送れますし、また、あいさつを受けた人も気分良く 1 日が過ごせるはずです。

「あいさつ」は自分から相手に働きかけることは基本です。「あいさつをされたからあいさつを返す」ものではありません。もちろん、あいさつをされたら気持ち良く返すのも忘れないでください。あいさつはまず自分から心を開いて行うことが大切です。

4. 「こんにちは」に続けて何か言おう

あいさつが身に付いて元気に言えるようになったら、もう一歩上を目指しましょう。

- ・「こんにちは。今日のセーターの色、とてもキレイで似合っていますね！」
- ・「おはようございます。今日も良い天気ですね。」

あいさつの後に続ける言葉を“第2のあいさつ”と言います。コミュニケーションが円滑になるかどうかの重要なポイントです。

【コミュニケーション術 「聞く」と「聴く」】

コミュニケーションで大事な事は「聴く」こと。

そんな簡単な！と思われるでしょうが、実は人間というものの、ほとんどが人の話を聞いていないのだとか。普段の会話を思い起こしてください。次に自分が何を話そうか、間違わないようにしなきゃ、など自分が発信する事に意識が向いていませんか？

1. 聞くことに意識を向けるだけで、相手との関係は変わってきます。

私達は、話をちゃんと聞いてもらうという経験をしていないため、聞いてくれただけで“大事にしてくれた”“話を聞いてもらえるだけの価値のある人間なんだ”という実感があり、とてもうれしいものです。

2. 次に大切なのは、相手を認めるような言葉です。

人と人が相対すると、敵か味方かがわからず、緊張状態が生まれます。コミュニケーションの目的の一つは、味方である事をお互いに伝え合う事。

「頑張っているね」「すごいじゃない」といった行動を褒めるような言葉から、「そのネックレス似合っている！」「髪型変えたのね、素敵よ」といったように目についたことを伝えたり、褒めるだけでOK。

これによって相手は自分の事を見てくれている、気にかけてくれていると思うのです。こうした下地なくして、相手もこちらの意見や気持ちを聞いてはくれません。

3. 最近こんな自分になっていませんか？

- ・自分の事ばかりしゃべっている気がする
- ・話をした方が勝ちだと思っている
- ・自分が話題の中心にいつもいる
- ・聞いて欲しいことがいっぱいある

話す側のストレスが強いときには、他人の話を聞く余裕などなく、おまけに攻撃的にもなりやすいものです。自分が聞き手にまわったら一体どう感じるのか・・・ちょっと考えてみてください。自分の話をたくさん聞いてもらったら、他の人の話にも耳を傾けてみてはどうでしょう。

時間がなくて人の話など聞いていられない思いがちですが、聞くことで信頼関係を築く方が、実は早いのです。

それに、気持ちを聞いてもらえていないと感じると、人は不安になり、ますます話を終えることができなくなります。

さて、何事も前向きに考えられるタイプの人はいいとして、つい悪いほうに考え、コミュニケーションに苦手意識を持っている方も多いでしょう。

お勧めしているのが、“いいこと日記”をつけること。

今日一日の中で、良かった事を一つでも思い出して書き留めてみてください。少しずつポジティブ(positive 積極的・肯定的)に物事を考えられるようになりますよ。

えてして日本人は悪い部分を直そう、できないことをできるようにと考えがちですが、逆に得意な事や好きな事をたくさん経験した方が効果的。そうした経験が自信につながり、周囲に対しても良い面を見られるようになります。

嫌いな人ばかり多いと思っているあなた！実は自分の中にその原因は隠れていそう。まずは、心を開いて人の話に耳を傾けることから始めてみてはいかがでしょうか。