

すぎなみソーシャル・デザイン塾

1 9月6日(水)公開講座:「コミュニケーション集中治療室」

講師:須子はるかさん(ジャストレード・代表取締役)

講演概要の紹介

04年から「コミュニケーション集中治療室」を始めて2年たちます、さまざまなコミュニケーション疾患を楽しみながら学ぶ、自分で病状の原因を探りあてる処方箋を提供しています。

1 本日の講演の目的とスタンス

<目的>

- ・自分の話しているコミュニケーションを振り返ること。
- ・会話スキルや考え方を習得すること。
- ・人と人が真剣に関わる瞬間の場と環境を提供すること。

このような目的を通して、楽しく学びながらコミュニケーションを円滑にすることを学びます。

<スタンス>

・「真剣だけど、深刻じゃないスタイル」で取り組みます。真剣に振り返り、気付いていただくように、また、深刻に受け止めることのないように配慮しています。

<コーチングとは相手を信じて引き出すこと>

ゴールを明確にして、目標に近づけるよう努力をする人をサポートするプロフェッショナルをコーチと呼びます。質問やフィードバックを通じて相手から「やる気」、「行動」などを引き出します。

<コーチングの大原則>

- ・答えは相手のなかにある 手出し、口出しはしたくなるが相手を信じて 自分は相手に対して何が出来るのだろうかと考える 会話の意識は相手に向ける 自分を意識すると、相手の話を聴いていないことになる。

<コミュニケーション疾患の例を説明します・・・3タイプ>

コミュニケーション上の課題を病気名にして治療するというコンセプトですおすすめ。

1)「伝えつつもりがひとりよがり病」~伝えつつもりの意図が伝わっていない病状

- ・自分中心の視点で会話をするとすれ違えます。まず、伝える前に相手の視点を意識する。客観的に、具体的に伝えること。

ワークショップ事例その1

二人一組（AとBさん）になります、Aさんが始めに自己紹介をする、Bさんは黙って聞く。聞いた話をAさんに伝える。逆にBさんが自己紹介、Aさんは聞き役となり聞いた話を伝える。

目的：自分が話した内容が、どれだけ相手に伝わっているのかを自分で確認すること。

- ・ 伝わる気持ちは情報量に比例する。
コミュニケーションの要素は3つに分けることができ、言葉（7%）音声（38%）表情（55%）となります。言葉以外の要素が大きい。

ワークショップ事例その2

上司役5人と部下一人

部下がよい仕事をした、「よかったね」という言葉を伝えることを上司役が演じる。その後、部下役が、どの上司が自分の上司として理想なのかを答える。

笑顔で、握手しながら、適度の距離感をおいての会話が有効、言葉だけでは伝わらない情報量の差を意識していただくのが目的です。

- ・ 相手が受け取りやすいメッセージの作り方～YOUメッセージとIメッセージ
YOUメッセージ：あなたは面白い人だ、あなたはまじめな人と思った。断定型
受け取りづらい。怒られているように感じる。
Iメッセージ：面白い人と感じた。こういう人と思った。
受け取りやすい、自分の感情、意見を明確に伝えられる。
人を誉めるときは、Iメッセージで伝えること。

ワークショップその3

AさんとBさんがお互いのよいところを、YOU、Iメッセージで誉めあうことによりYOU主語とI主語の違いを感じることを目的。

2)「オレオレ症候群」～自分中心の話しかしていない病状、オレオレの自覚なし

- ・ 自己中心にならずに会話を円滑にする方法
相手の動きや表情をさりげなく相手の動作に合わせることで、相手が伝えようとしていることを受け入れていることを態度で示す。・・・「ペーシング」
「オウム返し」も有効です。相手の言葉をそのまま繰り返すだけで、安心して話せる雰囲気醸成するのに役立ちます、会話が盛り上がります。

- ・会話の焦点を事柄でなく、人に合わせる

事柄に焦点をあわせて話してしまうと、相手は聞いていないと感じてしまう、一方、人（相手の気持ち）に焦点をあわせて話すと自分の話を聞いてくれると感じる。共感がある。つまり、会話、質問の質を変えること。

会話をさらに続けたいときは、人に焦点をあわせ、相手が、何を感じているのかをきいてみる。「楽しかったことは」「一番やりがいを感じる時は」「印象に残っているところは」

事例：役立つ会話とは

Q：どのような職業ですか？（事柄に焦点）

Q：その職業でやりがいがあると感じるのはどんなときですか？（人に焦点）

ワークショップその4

3人一組で、テーマ：やりがいのあった時

Aさん（話し役）・・・子育ての楽しさ、嬉しさ、感じることを話す。

Bさん（聞き役）・・・話を無視して何か、ほかの事をする。（話が伝わらないところを実感する）

・・・話にうなずき、きらきら楽しそうに聞く。

Cさん（見ている）

相手が聞いていないとしゃべりにくい、相槌の無い相手に意思を伝えることは難しい、会話をする満足感が生まれなことを理解させることが目的。

あなたが・・・と聞いてくる、きらきらと目を輝かせて聞いてくれるとホットする、楽しい、話しやすい。

3)「会話マンネリ化ウイルス」

- ・自分の意見をきちんと発言できていない病状で、会話が盛り上がらない、同じ話題に固まるという状況です。

まず、「もうアイデアなんかでない」「もうこの人と話しても新しいことなんかなにもない」と思ってしまう自分自身の頭の中に一番のマンネリ化の原因が存在します。考えの枠をはずしましょう！

- ・「どんな風によかったの、悪かったの?」「他にどこがよかった、悪かったの?」

このような聞き方は相手を引き出すキーワードです。

1点を更に深く掘り下げること、お互いに共感できる場所を確認しあうと、こちら

が思ってもいない答えが出てきます。「今、言えなかったことがあるとすると何ですか？」なんていいですね。

ワークショップその5

縦に椅子を並べて、人が通れる道を作る、その道を様々なスタイルで通る、参加者全員で、一回毎に、違うスタイルで歩く。早く、遅く、ゆっくりと、せわしなく、話しながら、片足で、這って・・・・・・・・

思いつくだけで様々な歩き方、通り方があることを意識する、人との会話でも、一寸工夫すれば、無数のしゃべる題材があることを意識させることが目的。

ワークショップその6

二人（AさんとBさん）で質問をする、答える。会話を続けていくにはどうしたらいいのか？ を体験する目的。

AさんのQ：Bさん、あなたの親友は

・どういう人ですか？

ステップ1

Aさんは、一回だけ上記の質問をします。

この段階でイメージできる「Bさんの親友」がどういう人かAさんにイメージしてもらいます。

・それ以外に感じたことはありませんか？

ステップ2

必ず、相手の反応を確認しながら話を進める、相手が大きくなるところ、目が合うところ、相槌を打つところなど、相手が反応するポイントがある。ポイントが見つかれば、なるべくそのポイントに絞り込んでいく。

・言えなかったことはありませんか？

ステップ3

ステップ1と2でだいぶアイデアや意見や感じていることはできていますが、最後にあきらめずにもう一度聞いて見ましょう。

コミュニケーション不足に共通しているのは共感です、相手の心と共鳴して気持ちを通い合わせるのがコミュニケーションの基本。「共感コミュニケーションの手法と考え方」を伝えるのが、この講座の主旨でした。