

～すぎなみ大人塾 夜コース～

第3回 2009年7月15日(水) 19:00～21:00

「コミュニケーションの意味を体験する」要約

講師：樋栄 ひかる (Ena Communication Inc 代表)

1. 鹿児島～高知の研修旅行の報告

樋栄ひかると申します。先週から鹿児島へ行き、大阪経由で高知へ行き、今日高知から帰ってきました。暑い所にいたので、こんなに黒くなってしまいました。遊びほうけていたわけではなく鹿児島ではIT関連の会社の方々、40名とコミュニケーション、「会議を効果的に進めるには」というワークショップをしておりました。高知では、養護施設の先生方に向けて、コミュニケーションの技術を向上させましょうという講座と、顔の見える人間関係を作りいろいろな問題を共有しあいましょうという講座を経て最終的に11月にオレンジリボンというキャンペーンを行います。

ピンクリボンというのは乳ガン検診普及等の活動ですが、オレンジリボンは、児童虐待の防止活動です。児童虐待というと重いので、子育ての課題をもっと語り合う、その為には家族等のコミュニケーションを強くする体制を作ろうという取り組みです。

2. 本日のワークショップについて～コミュニケーションとは何か？

(1) 今日は、コミュニケーションを体験するワークショップです。途中で質問等ありましたら、どんどん私にコミュニケーションをとってください。それでは、私のほうから「コミュニケーションとは何か」という事をお話させていただこうと思います。カタカナでコミュニケーションと書いてありますが、この言葉は外来語です。外来語の来る前には、コミュニケーションが無かった訳ではありません。それはどの様に生まれていたのでしょ

うか。外来語が入る前は、人とのやり取りの事を何と言われていたのでしょうか。「会話」、「交流」ですね。コミュニケーションをこの様に分けてみました。「COM」は、どういう意味かご存知でしょうか。「共に」です。together という意味があります。「UN I」は「ひとつの」という意味があります。共にひとつのものを共にしようという事です。となると、四字熟語で考えてみると、「意思疎通」という言葉があります。コミュニケーションという言葉の本来は、「意思疎通するものである」。

意思、皆さんこの様なお話を聞いて、「意見を出したいな」といった意思が沸いていますでしょう。それを私に訴えようとした時に何が必要なのか。この人にこの意思を伝えようとする為には、言葉を組み立てて出したら、意思を理解してくれるのではないかと思ひ言葉を出す。そのやり取りがコミュニケーションなのです。つい言葉に頼りがちになっている事が多いと思ひます。「こう言ったら、伝わるはずだ」とか、考えていませんか。

しかし、お互いに誤解している可能性もある。

何故ならば、言葉を聞いているのですが、実は自分の聞きたい様に聞いているケースが非常に高いのです。お話を聞いていただきながら、皆さんの持っている知識も体験もいろいろ有る、言葉を受けながら自分の中で整理する。整理している段階で自分の聞きたいように整理して聞いているかもしれない。ですから今日は、コミュニケーションの本当の意味を体験してみましようという事で、本当に相手が訴えたい事を聞こうとしているのかという事を反芻し、自分の中の癖も合わせて体験してみましよう。自分が訴えたい意思が100%相手に伝わるように、伝えられていたら最高に嬉しい事です。その様に訴えられているのかを体験していただくと思います。時間がないので、後は感じたままを振り返りシートにご自身が書くところに控えて、ご自身で振り返っていただくと思います。

(2) コミュニケーションをより円滑に出来る、それを捻じ曲げてしまう、上手く言い回せない等、こういうところが大事です。自分のことを、こういう者ですと明確に人に言える又は、言ってもらえている人は、どのくらいいるのでしょうか？私は何者ですと、考えた事はありますか。わたしって何者なのだろう。どうしてこの世に生まれてきたのだろう。私自身その事を結構子供のころから考えていたかもしれません。

明確にかんがえるようになったのは、コミュニケーションの研修講師をしながら、コミュニケーションのことを教えるようになってからです。教えるようになって、コミュニケーションは、深いなと教えるたびに思います。その事を突き止めてみると、自分が生まれてきた意味は何か、ミッション(使命)に当たります。会社なら、コーポレートミッションといいます。ミッションを日本語で言うと使命、命を使う。命をどの様につかうかと思ったときに、わたし自身が一番いきいきしていることが命です。楽しいな、好きだなと思った事が、繋げるという事で成功した時です。

自分自身が誰かと繋がった時は、一番嬉しいです。会社を2003年に辞めて、コミュニケーションを提供していける様な会社を作りました。この様なワークショップや研修、講演、結婚式の司会などもします。まさに新郎新婦をつなげるという場のリーダー役です。変わったところでは、パートナーもしています。パートナーの仕事はお客様同士をつなげることもします。イベントのコーディネートもいろいろしています。

私自身の使命は、「繋げる」ということで見つかった。自分の使命を見つけるには、自己概念、自分自身というのは何者なのか考えていただけたらと思います。

(3) さて、これから皆様にはいろいろなゲームをして遊んでいただこうと思います。ゲームをして遊びながら、無意識無自覚の状態、ご自身の表情とか態度とか、感じた事とかを自分はこの様な反応をするのだと受け留めていただきます。後で自分はこういう風な傾向があるなという気付きにつなげていただけたらと思っています。

コミュニケーションを良くする為には、根本に自分自身が何者であるのか良く知っておく事が一番大切です。これが出来ると、自己検証が出来ます。例えば、どの様な人にどの様なフィルターを自分は張っているのかが分かれば、自分の癖などが良くわかる。分かったらそれを外してみようと考えたり、それがあつたと思つたうえで動いてみる。自己検証方法を知らないで、物事を聞いていたら、さきほどおはなししたように人の話を自分の聞きたいように変えているのではないのでしょうか。

ですから、自分自身を良く知つたら、どの様に相手に影響を与えているかということも明確にな

ります。私はニコニコと話していますが、自己分析の中でも、自己主導型で自我が強いタイプです。無意識でいると結構そう見られる能性があると思うのです。皆さんの前でゲームやワークショップを進行していく際には、私は自分の持っているものをよく理解しているので、見せないように、自分をせかさないように自分の中でコントロールしていくので、それが強みに変わっていく。

本日は、2時間内にポイントを抑えていただき学んで帰っていただく。しかし、私がコントロールを忘れてやりすぎると、皆さんは、「何か学んだ。いろいろやったけれども、せかされて強制されているような気がするな」と感じて、帰ることになるかもしれません。ですから、自分のことを良く知っていると、自分がどの様な影響を与えているのかという事もよく理解できるので、「伝え方」というものが変わってきます。

<まとめ>

- ・コミュニケーション（外来語）が日本に導入される前、日本では“人と人のやりとり”を「会話」「交流」と呼んでいた。
- ・Communication：Com（「共に」の意、together と同意）+uni（「ひとつの」の意）＝「ひとつのものを共にする」。四字熟語で表現すれば「意思疎通」、つまりコミュニケーションの本来の意味は「意思疎通する」ということになる。
- ・「意見を出したい」という意思 言葉を組み立てる やりとり＝この流れがコミュニケーション
- ・「こう言ったら、こう伝わるはず」という思いこみが、誤解の元になる。

<参考：コミュニケーションに必要な5つの要素>

ポジティブな自己概念

人間は、自分が何ものであるかという自分についての概念『自己概念』を持っている。自己概念はコミュニケーション活動に大きな影響を与えるもので、健康で肯定的な自己概念を持つことが対人関係において重要な鍵となる。

傾聴できる力

耳に入ってきたことを「聞く」のではなく、相手の意図を受け取り、探求し、理解するために、身体的にも感情的にも、知的にも、全神経を使いエネルギーを主注して「聴く」ことが本来の「傾聴」である。また、相手が言葉に出していない部分を、相手の表情や態度、声のトーンなどから察して意図を汲み取ることが重要な鍵となる。

明確に意図を伝える表現力（プレゼンテーション）

「傾聴」することが難しいのは、自分自身の枠にとられて相手の意図を取り違えるため。自分の伝えたい意図をしっかりと認識し、明確に伝えることのできる表現力がコミュニケーションをとる上で重要な鍵となる。加えて、自分本位にならないよう伝え方を工夫すること。スピーチではなく、プレゼンテーションを心がけよう。

感情のコントロール

感情はある程度はコントロールできるようになる。まず自分の感情に気づき、それを無視したり否

定しないで認めること。自分の考えていることに対して客観的な第三者の自分を想定し、なぜ、そのような感情を抱いたのかを分析できるようになることが、感情をコントロールする上での重要な鍵となる。

自己開示ができる

自分に関すること～考え方、気持ち、意見、特徴、仕事など～を偽らずにうち明けることができる能力は、コミュニケーションにとって必要なこと。相手に自分を打ち明けることにより、相手はあなたを知り、同時、相手が自分を開くことになり、その結果、相手のことをよく知ることにつながる。自己開示を妨げるのは、他人に対する恐怖心や不信である。信頼や善意を生み出すためには、自主的な自己開示の冒険をすることが重要な鍵となる。

3. ワークショップ

ゲームのルール

(1) “ Yes , and ” = (相手を、状況を) 受け入れて、相手に返すこと。

意思疎通は言葉ではなく、言語化されてないもののやり取りです。“ Yes , and ” も、言葉ではなく「えー」と構えず、「ほー」と受け入れることを表します。「えー」と言われた瞬間に、否定の感情が湧き相手も、否定に対して否定の言葉を浴びせ構える。構えた相手に対して、どの様に攻撃しようか・・・という流れに陥る。逆に、「ほー！」と受け入れてくれたら、その後「じゃあ、ただね」と言えば、「『ほー』といった後に、なぜ、『ただね』なのだろう」と、聞いてくれる。だから、まず受け入れてみよう。andは、自分の考えを乗せてみましょう、という意味です。

(2) “ Be Present ” = 過去や未来に囚われず『今』に集中する

今日はコミュニケーションの研修なので相手に対してプレゼント、贈り物であっていただけたらいいな、この人に出会って良かったなという機会になったらと思うことです。もう一つ、Presentには「今」の意味がある。今日、ここに集まったからには、ここに心を置いていただきたい。

(3) Have fun

「難しい」「無理」「無駄」など、「む」がつく言葉は禁止です。「難しい」と言いそうになったら、「楽しそうに」に変えること。

ワークショップ

(1) しりとり～相手のオファーを受け入れる

・「考えて答える」のは左脳を使う作業です。『しりとり』では、考えないで言葉を返すので右脳を使います。考える時間は1秒だけ。例えば、「とけい」「いす」「すいか」「かめれおん」。あえて「ん」がつく言葉を選んだのは、「ん」がついても、“ Yes , and ” だから、「えー」ではなく「ほー」と受ける。「かめれおん」「おんがく」というふうになります。『しりとり』のお尻は1個だけとは限らないのでお尻を2個取ってもよい。「うどん」「どんぐり」などです。もっと簡単に、「かめれおん」「かめれおん」、2個取ってもよければ、全部取ってもよい。「か

めれおん」「かめれおん」と回っているうちに誰かが変えてくれる。大切なのは、きちんと伝えようとする意思を示すことです。

- ・『しりとり』の言葉と言葉の間で手を叩いているので、言葉の最後が聞こえにくいかもしれないが、騒音の中でも恋に落ちた2人なら会話ができます。伝えることに集中し、相手にきちんと聞こえる声で伝えることが大切です。普段の生活でも、同じ。聞き返しが多いと、聞く側も何度も聞き返すのは申し訳ないと思い、聞こえた振りをしがち。相手に訴えたい人はきちんと通る声で、きちんと聞こえるように話すことが重要です。
- ・日常生活の会話では、人は、相手の話の先を予測して、相手が話し終わったら、すぐに返事ができるようにしている。『しりとり』の難しさは、相手が話し終わるまで、こちらは話し始められないことです。「かめ」というのか「かめら」なのか、それとも「かりんとう」なのかを予測できず、相手が最後まで言うのを待たなくてはなりません。この“待つ”という態度が人の話を聞く中で、非常に重要になります。今後、人の話を聞く際には、『しりとり』のように聞いてみましょう。お尻まで言ってくれないと意味は分からないのだというつもりで聞いていただくこともよいが、自分が空っぽになっている状態で話を聞けたら、本当の傾聴ができる。傾聴力を上げなければ『しりとり』を思い出さずにはいけません。

(2) 連想ゲーム～エクステンドする

- ・最初は、ある言葉（お題）から連想を重ねて、どのような言葉に至るかを試してみます。参考までに、「ひまわり」から連想を重ねて「ふね」という言葉に至ったチームの例を紹介。
- ・次に、チームワークを深めるために、連想を重ねる途中で、講師（樋栄さん）が鈴を鳴らし、その瞬間に、最初の「お題」に戻すというゲームを体験しました。

(3) 起承転結～相手にオファーを返す

- ・『しりとり』の応用編として、4人チームで一つのストーリーを組み立てる。
- ・ストーリーを創るために「起・承・転・結」形式を利用し、メンバー各自が、それぞれ「起」「承」「転」「結」のいずれかのパートを担当する。今回は、昔話の創作に挑戦する。
- ・昔話の定型は、「昔々あるところにおじいさんとおばあさんが・・・」であるが、「あるところ」では、具体化するのが難しいので、次の「承」パートの人がイメージを描きやすいように、「昔々湖のほとりに、美しい少女が住んでいました」といったように具体的に表現する。「承」のパートは、さらにこれを詳しくする。「水のきれいな、この湖には、恐ろしい魔女が住んでいます」といったように、「転の」人は、それをくると、変えたりする。「すると」とか「とつぜん」、あるいは「ところが」など。「すると突然、魔女が少女の美しさに嫉妬して頭から少女を食べてしまいました」といったように。最後は「結」。「ずっと何々だったとさ」で終わるようにする。「それからずっと、その美しい少女は魔女のおなかの中で幸せに暮らしましたとさ」など。

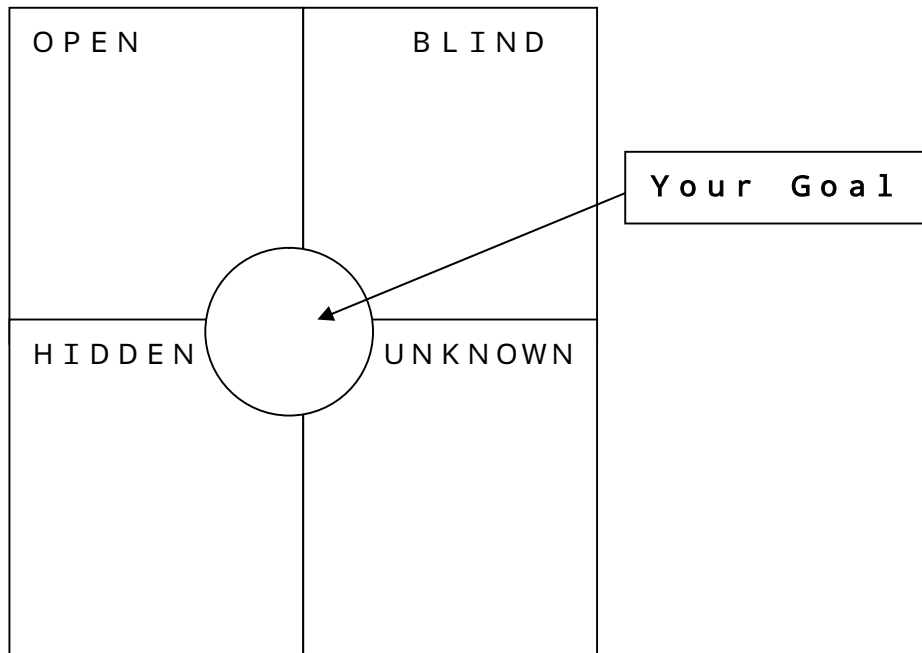
(4) シェアードストーリー

- ・チーム全員でシェアしてストーリーを創る。
- ・1つずつのパートを4つ創る。各2分で、合計8分以内に4つの話が終わるようにする。

(5) セルフチェック

・どのゲームを得意と感じたか、また不得意だったものは何か。チェックシートを利用して、それぞれに理由を書いてみることで、自分のコミュニケーションスタイルを発見することができる。

<参考「ご自身のコミュニケーションスタイルを知っていますか」シート>



・“OPEN”は、自分にも相手にも見せている自分の性質です。自分自信をどれだけ知っているか。“HIDDEN”は「隠し」です。特に、こういう面を隠しているなということ、自分の言葉で書いておくと良い。“BLIND”とは、「灯台下暗し」になっている部分で、自分では思ってもいなかったが、他人からは、この様に見えるということです。

・相手をほめよう！

「この人はこんな面があるわ」と駄目出しではなく、ほめる。「ここが良かった」「こんなアイデアのこんな出し方が良かった」「ここをこういう風に展開してくれて良かった」「これを記憶してくれて良かった」と。1人40秒で行う。

(6)終わりに

・ほめられたことの中に、思いもかけないようなことがあったら、本当はその様に相手に影響を与えているのに、自分自身は認めていなかったり、知らなかったり、潜在的には気づいているけれども、自分ではあまり見たくなかったことです。それらが、ほめられることで表面に出てきます。

・短所と長所は表裏一体。自分では短所だと思っけていても、実はそれが自己イメージであり、肯定的に見たら、長所になっていることがある。子ども時に親から「あなたはこうね。駄目ね」と言われた様な体験から、心の中で短所として植えつけられたのかもしれない。

しかし、大人になってコントロールして出せば、長所に成り得ている。私自身は、ずっと短気だと言われてきたが、短気だったからこそ、起業ができたのです。スピード重視の人間だということに気がついたのです。早く物事が進まないから、イライラする。しかし、それをコントロールできるようになったら、イライラを出さないようにできる。物事をスピーディーに進めていくこ

とができるようになった。セルフイメージでは、自分の中に否定的な部分を持っていると足かせになるだけなので、それを肯定的に変えられるようにしよう。そのために、“ B L I N D ” ウィンドウの中に、ほめてもらった言葉で、「自分はこういうことを見つけた」ということを書いておこう。