

効果的コミュニケーションのための 5つの要素

中 堀 仁四郎（南山短期大学教授）

自己概念・傾聴・表現の明確さ・感情の取扱・自己開示

対人関係において効果的なコミュニケーションをするためには次の5つのことが重要であると言われている。（1）肯定的な自己概念をもっていること（2）相手にきくこと、（3）自分の考えていることやアイデアをはっきりと表現すること、（4）感情を効果的に取扱うこと、特に怒りの感情を抑えてしまうのではなく建設的な方法で表現すること、（5）真実をもって自分を相手に開示すること。

1. 自己概念

私たちは、自分が何者であるかという、自分についての幾つかの概念をもっています。自分がどのような自己概念を持っているかは「私は……」で始まる幾つかの文章を完成してみればその一部がわかります。

例えば

「自分は、数学は不得意だが語学にかけてはひとに劣らない才能を持っている」

「自分は、この職場にとっては有用な人間だ」

「自分は、人に教えるのは下手である」 という具合である。

この自分が何者であり、何に属し、何が出来また出来ないか、自分が何に価値をおいているか、何を信じているかという、自己についての概念は、見たり、聞いたり、判断したり、理解したりする、私たちの日常の行動に影響を与えます。そして、これはまた私たちの他者とのコミュニケーションのあり方にも大きな影響をもっています。

健康で満足の出来る対人関係をもつためには、お互が肯定的な自己概念を持っ

ていることが必要です。

弱々しい自信のない自己概念

自己評価の低い自己概念を持っている人は、他者が自分をどのように見ているかを歪めて受け取ってしまう傾向があり、そのために他者とかがかわることが不安になってしまいます。

自分がとるに足らないと思っていると、ひとと親しく話し合ったり、自分の気持ちを率直に表現したり、ひとからの忠告を受け入れることが出来にくくなったりします。また、自分が不安定であるので、間違いや失敗を隠し、ひとと違った意見を表明すると嫌われはしまいかと自分の意見を引っ込めてしまうこととなります。

自分には欠点が多くあり、他の人より劣っていると思っていると、自分の感じたこと、思いついたこと、考えたことは、詰らなく間違っただことであると思いついで、相手に伝えないさきに、彼には興味のないことだろうと決めてしまうようなことも起こるでしょう。このような人は他者とのコミュニケーションにおいても引込み思案になりがちです。

自己概念の形成

自己概念が対人コミュニケーション能力に影響するのですが、自己概念はその人の対人コミュニケーションでの諸経験によってでき上がってくるのです。どちらが先か言えませんが、この二つの関係は循環過程としてとらえることもできるでしょう。

私たちは自分にとって最も大切な自己概念を自分と他者のかかわりの中の経験から導きだすのだといわれています。つまり「自分は何者であるか」を自分が生きていく上で重要な人達一両親、兄弟、先生、友達によってどのように扱われるかによって学ぶというのです。これらの人達との、言語的また非言語的コミュニケーションを通して、自分が好かれているかそうでないか、受け入れられているかいないか、尊敬される価値があるか、それとも軽蔑されているか、成功者か敗北者かを自分なりに学んでいくというのです。ですから、しっかりと肯定的な自己概念をもつためには周囲の人々からの尊敬、愛情、そして受容を必要とするのです。これは幼い時だけでなく、大人になってからも言えることです。

2. 傾 聴

我が国のこれまでの学校教育では、対人コミュニケーションについてはほとんどなにもなされて来なかったと言っていいでしょう。もしなされていたとしても、それは発表能力とか説得のための技能に重点がおかれており“きく”

ことは軽視されてきたのではないのでしょうか。その結果かどうか分かりませんが、日常のコミュニケーション場面で本当に相手に“聴く”ことの出来る人は少ないようです。

私たちがなにかをしようとすると、周囲からいろいろの情報を得なければなりません。それを無視して自分勝手なことを行なえば社会生活は成立ちません。そして、この周囲の情報を受け取るには“きく”プロセスに依っているのが大きいのです。

“きく”には「聞く」と「聴く」があるとされます。単に聞えてくるものを耳できくのは「聞く」ですが、「聴く」とはそれよりもこみいったプロセスで、耳できくのみでなく、相手の真意をさぐり理解するために、身体的にも、感情的にも、また知的にもエネルギーを集中してはじめて出来るのだといわれます。

よい聴き手は、単に相手のことばをきくだけでなく、ことばの背後にあるもの、ことばとことばの間の沈黙の中に語られているもの、相手の感情、などにも“きく”のです。きくことは一見受身の行為のように思われますが、決してそうではありません。それは話し手とともに、伝えられようとしている意味を発展させ、その理解にいたる積極的な行為なのです。

聴く能力を向上させるための幾つかの留意点を上げてみます。

- ① ただ漠然ときくのではなく、きく意図をもってきく。
- ② すぐに評価してしまわない。
- ③ 気を散らさないこと。周囲の騒音、景色、人の動きなどに気をとられないで、相手に気持を集中する。
- ④ 答える前に間をおくくらいにする。あまり早く答えようとすると、きく能力を低下させる。
- ⑤ 時には、相手のいったことばを逐語的に繰返して確かめてみる。
- ⑥ 時には、相手の言ったこと、その気持を自分のことばで言い直してみる。
- ⑦ 相手がいつていることのうちで、本当の主題は何か、言外にいつていることを尋ねることをつかむ。
- ⑧ 話すことと考えることのスピードには違ひがある。話すことは考えることの約3～5倍の時間を必要とします。私たちは話合っている同時に考える余裕を持っている。この余裕をどれだけ“きく”ために活用しようとしているか気づいていることも大切です。

3. 表現の明確さ

コミュニケーションにはきくことが大切だといいましたが、伝えたいこと、感じていることを明確に表現することも大切なことです。私たちは自分のいい

たいことをはっきりと全部いわなくても相手は分かってくれると思っていることがあります。家族のように、相手がいつも接している人だとなおさらその傾向は強くなります。私たちは自分にわかっていることは相手にもわかっていると決め込んで話していることがよくあります。“以心伝心”ということもありますが、こちらがはっきりと表現しないで、相手はそれを受け取るべきであると決め込んでいるとしたらそれはわがままであり、甘えです。これはコミュニケーションの障害になります。

聞き手に自分の意味していることを憶測させるに任せる。聞き手は憶測をもとにことをすすめていく。お互いが、内容を互いにチェックしないでそんなことを繰り返していくと誤解に至るのは明白なことです。

効果的な伝え方をするためには、自分の伝えたいこと、心にあることをはっきりとイメージに描いておくことです。そして同時にそれを明確なことばで表現する努力もひとつようです。さらに大切なことは、伝えている相手から返ってくる反応をとらえて、どのように伝わっているかをチェックし、それを次のコミュニケーションの際に生かしていくことです。

4. 感情の取扱

特に、怒りの感情の扱いはコミュニケーションを発展させるか、それとも壊してしまうかにかかわってきます。自分の怒りの感情を抑えてしまう人があります。怒りを表面に出すと相手も同じように怒るだろうと思うからです。そんな人は恐らく、感情的なやりとりは分裂をもたらすと考える傾向があり、他の人が自分に反対することだけで不快感を持つのでしょうか。

怒りを抑えていると身体的にもさまざまな影響が出るといわれています。また日頃相手に対する怒りを抑え込んでいると、ある日突然に、何でもないことをきっかけにしてそれを爆発させることもあるのです。そんな時、これは相手には不当なものと思われるでしょう。結果は互いの関係の中に敵意をつのらせ、破壊に導くことになるのです。こんなことから一般に、怒りにしろ喜びにしろ、感情を表に現さないことが人付き合いが旨くいくと思われている傾向もあります。

しかし、感情を表現することは人間関係をつくっていくうえで大切なことなのです。感情は関係がどのようになっているかのバロメーターのような役割もします。だからそれをきっかけに関係のあり方を変化させ改善することも出来るのです。また、我々は、気持を表して自分自身や相手にそれをきいて貰ったり、受け入れてもらったり、応えてもらうことを基本的な欲求として持っているのです。怒りのような感情も破壊的でなく、建設的に表現することで関係をさらに深めることになるのです。感情を建設的に表現するために次のことは参考になるでしょう。

- ① 今、ここでの自分の感情に気づいていること。
- ② 自分の感情を認めること。無視したり、否定したりしない。
- ③ 自分の感じていることを自分の感情としてとらえていること。自分の行動と感情には自分が責任があることを知っていること。
- ④ 自分の感情をさぐってみること。表面のものだけでなくもとにあるものに気づくこと。言争いに勝つことや反証だけをもとめないこと。
- ⑤ 隠さずに自分の感情をのべてみることに口にしていないことと今自分が自分の内で経験していることに一致があるかどうか確かめること。この一致はコミュニケーションを打ち立てる第一歩である。
- ⑥ 自分の感情と意志を統合していくこと。そこに人間としての成長がある。

5. 自己開示

自分を一考え、気持、意見、特徴などを一包み隠さず相手に開示する能力は効果的コミュニケーションにとって大切です。相手に私のことを隠さずに打明けることにより相手は私のことを知るようになり、そのことはまた相手が自分自身を開示することをひきおこし、私は彼をよりよく知るようになるのです。これは相互の循環プロセスです。

自己開示が出来るのは健康な人格をもっているしるしであるといわれています。自分が自分であるということに確信がもてる時に、自分の考えや気持を十分に表わすことができます。自分自身を受容できていると、自分の成功や喜びだけでなく、失敗をも相手と分かち合えます。そしてこのように自己を開示していくことで自分は更にしっかりと受け止められるようになるのです。これらは自己概念のところで述べたことと大いに関係があります。

ところで自己開示を妨げるのは“恐れ”です。自分は愛される値打ちがない、受け入れられないのだと思い込んでいる時に表われる他者に対する恐怖心であり、不信です。自分を開示せず、他者をも受け入れないこの恐怖心、不信があるところでは、儀式ばった、よそよそしいコミュニケーションしか生まれません。このような雰囲気は、その中にいる人に自己開示を一層できにくくします。それに反して人は、自由な善意のある雰囲気の中では自己開示をどんどんとするようになります。

この信頼、善意を生み出すのには、はじめに誰かの自主的な自己開示の冒険がきっかけになるのです。信頼は自己開示を生みだし、自己開示はさらに信頼と理解を生みだしていくのです。忘れてはならないのは、効果的なコミュニケーションをする人はまたコミュニケーションのためのよい環境をつくりだす人でもあるということです。

自己概念、傾聴、表現の明確さ、感情の取扱、そして自己開示が効果的なコミュニケーションのために必要であることをのべてきました。それによって分かるように、人と人とのコミュニケーションは言葉を用いて口先だけで行なわれる行為ではなく、実はその当事者の全人的な関わりであり、これを通して互いに自分の意味を見出し、成長をしていく相互関係のプロセスであるのです。

(注)

* Myron R. Chartier: FIVE COMPONENTS CONTRIBUTING TO EFFECTIVE INTERPERSONAL COMMUNICATIONS The 1974 Annual Handbook for Group Facilitators: University Associates Publishers INC. にもとづいてつくられたものである。Millard J. Bienvenu, Sr. の INTERPERSONAL COMMUNICATION INVENTORY (対人コミュニケーションのインベントリー) と対応している。

