

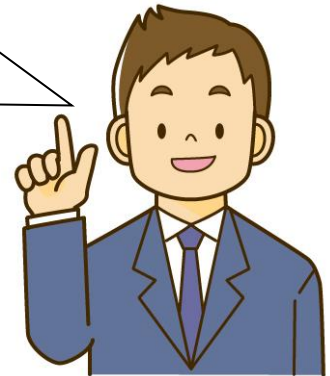
第1部

コミュニケーションのポイント編

(資料提供：コミュニケーション・ナビゲーター 姉帯美和子さん)

「聴く」と「話す」の留意点

さまざまな人たちと接して、会話のきっかけをつくったり、その会話が深まるように配慮しながら保護者どうしの交流を促す家庭教育ナビゲーターにとって、**コミュニケーションのポイントや留意点**、自身のコミュニケーションのクセなどを知っておくことは、たいへん重要です。



聴く

※ コミュニケーションの基本は、「聴く」こと。

だれもが、「自分の気持ちや思いをわかってほしい」と願っています。たとえ自分にとっては理解できない言動だとしても、相手には必ず理由があるのですから、それを聴かせてもらわなければ、本当のところはわかりません。老若男女を問わず、ひとは「自分の話をちゃんと聴いてくれる人」には話せるもの。気持ちに寄りそって、相手の話にじっくり耳を傾けましょう。

ポイント

相手の伝えたいことを受けとめるために、否定したり、批評したりせず、「相手の気持ちや思いをそのまま受けとめて」聴く

わかったふりをせず、うなづきや相づちをうったり、わからない時は「よくわかりません」と、「相手の発言に答えながら」聴く

「この人は～だから」という先入観や自分のモノサシで解釈せず、「相手の立場に立って相手の言うことをとらえようと」聴く

話をさえぎったり急かしたりせず、「相手の表情や態度など、体が出しているサインにも目を向けながら」聴く

話す

※ **言いたいことを言うのではなく、〈伝わるように〉話すこと。**

コミュニケーションはキャッチボール。相手が受けとりやすいように工夫することが大切です。一方的に話したり、決めつけるのではなく、相手とやりとりをして、確認しながら話を進めていきましょう。

ポイント

誤解が起こらないように、「相手がわかる言葉や表現で、できるだけ具体的に、ポイントをしばって」話す

自分のペースではなく、「相手が聞き取りやすいペースとタイミングを考え、確認をとりながら」話す

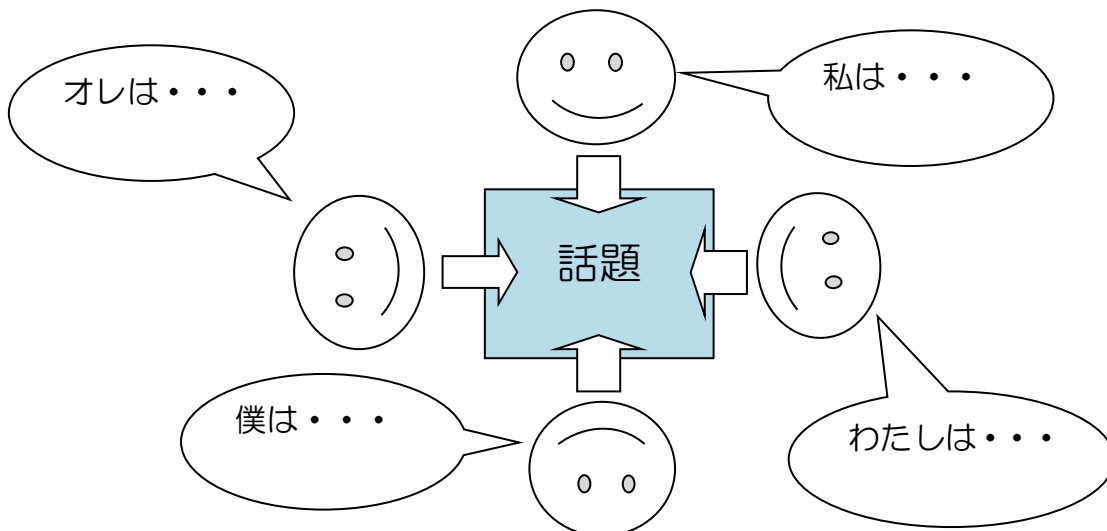
お互いの気持ちや思いを尊重するために、「私は～」と「自分を主語にして、自分の領域の中だけで」話す

どんな人に対しても、相手を見下したり、自分を卑下したりせず、「自分にも相手にも敬意をもって、対等な気持ちで」話す

使えるヒント①

人と話をしていると、つい「あなたは～」とか「ふつうは～」と言ってしまいがちですが、言われた方は決めつけられたようで、イヤな気持ちになってしまうことがあります。意見や要望を伝える時は 自分を主語にして、「私は～」と伝えましょう。

特に意見の違う人と話すときやグループなどでの語り合いでは必須です。



コミュニケーションで大切なのは

コミュニケーションはキャッチボールのようなもの。やりとりをして、お互いに「分かち合う」ことが重要です。自分ばかり話していると、相手のことがわかりませんし、質問攻めや一方的な質問ばかりだと、相手はどう答えたらいいか不安になってしまうかもしれません。

相手にオープンに話してほしいなら、**まずは自分から心を開きましょう**。自分のことを素直に話して相手に知ってもらえれば、相手も安心して話せるようになります。



使えるヒント②

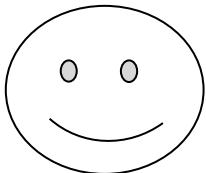
会話をはずませるために有効な5つの工夫を紹介します。

- 工夫1：話を聞いて最初に出てきた気持ちを言葉にする

例：「へえ、なるほど」「うわー、すごい」「おもしろいですねえ」「どんなものなの？」

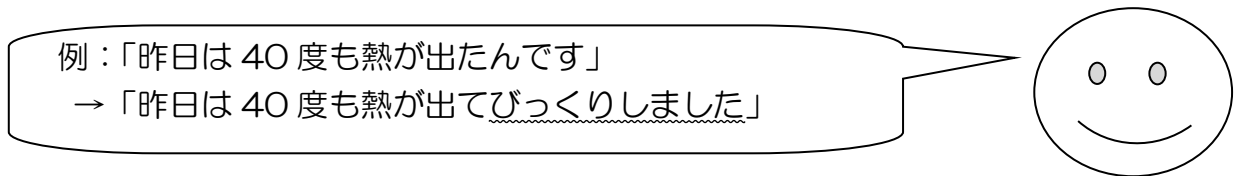


- 工夫2：自分と違う部分をおもしろがって興味を持つ

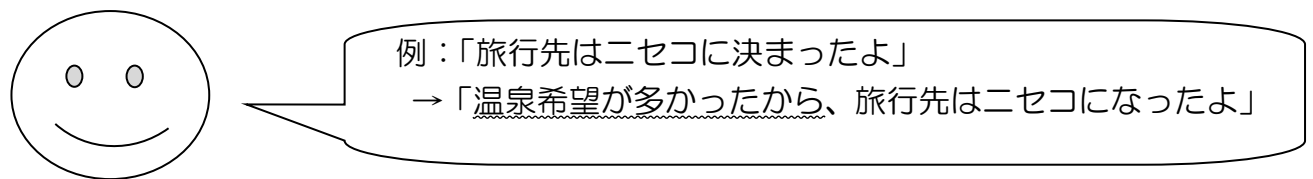


例：「今まで知らなかった。もう少し詳しく聴かせて」「そのゲームのおもしろさって、どういうところにあるの？」

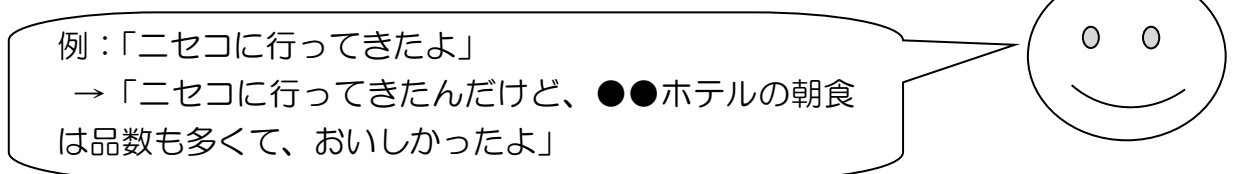
- 工夫3：情報だけでなく、気持ちも伝えると理解されやすい



- 工夫4：結果だけでなくプロセスも伝えると理解されやすい



- 工夫5：「おまけ」の情報をつけると会話が広がる



(参考：「人間関係が驚くほどうまくいく 言いたいことがきちんと伝わるレッスン」
平木典子 (大和出版))

使えるヒント③

話の糸口を見つけるために、自分が話した後に「あなたは？」と聞いてみましょう。会話を一方的にせず、相手から話をしてもらえるチャンスをつくることができます。

また、質問の前提やコミュニケーションの目的を明らかにすることで、相手も自分のことを話しやすくなります。

例) 「私は、映画ならコメディが好きなんですが、●●さんはどんな映画が好きですか？」
「夏休みにどこか近場の温泉に行きたいなあと思っているんですが、どこかオススメの温泉はありませんか？」