

---

コミュニケーションに悩んでいるあなたへ

## 第1章

---

# 1

## 新しいコミュニケーションを

4月13日にウサイン・ボルトさん(男子陸上100m、200m世界記録保持者)がInstagramを更新しました。そのInstagramは北京オリンピック大会での100メートル決勝のときに、ボルトさんが他の選手を2m近く引き離して世界記録を出したときの写真です。ボルトさんは「Social Distancing」というタイトルをつけ新型コロナウイルスの感染防止を呼びかけました。世界中の多くの国々でアスリートや芸術家たちが社会的距離を保つ(ソーシャルディスタンス)ように呼び掛けています。野球やサッカーでは試合を通して、社会的距離を保つ見本を示しています。

感染を予防する取り組みは日常生活の中もあります。電車やバスの車内放送では、密閉を回避するために換気を行い、密集を回避するために余裕のある時間をもった登下校を呼びかけ、また、マスクを着用して密接を回避するように、と呼び掛けています(鉄軌道事業の感染症対策ガイドライン)。このように再びウイルス感染が広がらないようにと社会全体で取り組みが行われています。

ところで、ソーシャルディスタンスを守ろうという言葉は、社会的な交流をやめよう、ということではありません。混乱しそうな言葉なのでWHOは身体的距離(フィジカルディスタンス)という言葉が推薦しています。物理的には距離をとりますが、コミュニケーションをとらないでくださいということではありません、という意味合いを込めています。国連が作ったスタンプは、次図のように身体的距離となっています。



身体的距離を保つ(フィジカルディスタンス)とは、自分が感染しないように予防するためだけではありません。コロナ感染症は症状が出ないことが多く、誰もが等しくウイルスに感染している可能性があるため、相手に感染させないようにするため身体的距離を保つということにもなります。

しかし、コミュニケーションをとろうとすると身体的距離は近くなっていく傾向にありますので、いつも意識的に身体的距離を保つ工夫をしていく必要になります。それはやさしさにつながります。



パンデミックのために世界中の人々は自宅や自国にとどまりお互いの交流を断ち、分断されてきました。しかし、少しずつ連帯してコロナウイルスに対抗しようと団結を始めています。国連がフィジカルディスタンスという言葉が推薦したのは、世界中の人たちがコミュニケーションをもち、絆を深めてほしいということだと思います。

ドイツのメルケル首相は、「感染症の拡大は、私たちがいかに脆弱な存在で、他者の配慮ある行動に依存しているかを見せつけています。しかしそれは、結束した対応をとれば、互いを守り、力を与え合うことができるということでもあります」と訴えました。身体的距離を保つということは、感染症を予防しながら、お互いのコミュニケーションをどのようにして深めていけばよいか、ということ私たちへの課題として思いいます。

(スタンプは国際連合広報センターよりダウンロードしました。)

2020年7月 vol.3 (佐藤秀喜)

## 2 / 様々なコミュニケーションを楽しもう

暑い日が続いていますが、皆さまお元気でしょうか。新型コロナウイルスの感染が再び拡大しており、不安に感じている方もおられることでしょう。一方で直接会って会話したり食事をしたりできることの喜びを実感している人も多いのではないかと思います。直接会って会話することが制限され、オンライン授業や電話やメールなど非対面でのやりとりも増え、その簡便さや気楽さを感じた人も中にはいるかもしれませんが、難しさを感じた人も多いのではないのでしょうか。コミュニケーションは言葉だけのものではないというところがその難しさにつながります。では、言葉だけではなく、他にどんな要素があるのか。今回はそれを考えたいと思います。



### 言語コミュニケーション

「言葉」を使ったコミュニケーションです。主に手紙やメール等が挙げられます。非言語コミュニケーションとの違いは、文法が確立していて、それだけでメッセージが相手に伝わるという点です。

### 非言語コミュニケーション

「聴覚情報」「視覚情報」を使ったコミュニケーション全般の事を指します。これは、話し手の表情や仕草、声のトーン等から相手の感情を読み取る、いわば五感を使ったコミュニケーションです。このコミュニケーションは相手に多くの情報を与える事ができ、よりスムーズなコミュニケーションを生みます。

#### 言語情報

話し手が発する言葉そのものの意味や、言葉で構成される話の内容の事を指します。

#### 聴覚情報

話し手が発する声のトーンや大きさ、また、話し方（口調）や話す速さ（テンポ）などを指します。

#### 視覚情報

話し手の表情や目線、そして態度や仕草、また見た目などを指します。身体言語（ボディランゲージ）と呼ばれる事もあります。

メラビアンという心理学者が1971年に提唱した3Vの法則では、感情や気持ちを伝えるコミュニケーションを取る際、どんな情報に基づいて印象が決定されるかという割合を示しており、言語情報（Verbal）7%、聴覚情報（Vocal）38%、視覚情報（Visual）55%とされています。つまり、大半を視覚情報が占めているのです。視覚情報や聴覚情報が得られない、もしくは得られにくいコミュニケーションツールでは、言語情報や視覚情報などで少ない情報を補わなければなりません。対面でのコミュニケーションと違い、非対面では、いつもよりも言葉での説明を丁寧に、言葉選びを慎重にする必要があります。文字のみでは、冷たい印象を受けることも少なくありません。用件だけではなく、一言相手を気遣う言葉を入れてみるとよいかもしれません。聴覚情報が有効な場合は、声のトーンや話し方などに気を配ることも大切です。また、聴き手側も1つ1つの言葉を丁寧に聴き、いつもは無意識で受け取っていることも多い非言語情報にも注目してみてください。そうすることで、普段気づかないようなことにも気づくかもしれません。



まだ心の底から安心して会って話せる状況ではありませんが、感染症対策をしつつ直接会って非言語コミュニケーションを楽しむことも大切です。相談室でも、できる限りの感染症対策をしながら皆さんとお話したり、時には絵や箱庭などを用いて表現したりすることで、一緒に考えていきたいと思っています。学校での困りごとや将来への不安、それ以外でも何か困ったことや、ちょっと聞いてほしいということなどあれば、どんなことでも良いのでお気軽に相談室にお越しください。お待ちしております。

2020年8月 vol.4 (林星香)

# 3

## 相手を尊重しつつ自分の想いを伝えよう

暦の上ではもう春ですが、まだ寒い日が続いていますね。もうすぐ学年末試験が始まりますが、どのようにお過ごしでしょうか？試験前で忙しいけど頼みを断れない、先生に質問したいけど声をかけて良いか分からない、という人ももしかするのではないのでしょうか？今回は日常生活のコミュニケーションで自分の想いを表現する、「アサーション」についてご紹介したいと思います。



▶**アサーションとは？**（参考：平木典子著『改訂版アサーション・トレーニング1 さわやかな〈自己表現〉のために』）

「assertion」とは、「自己主張」という意味の単語で、相手と対等な立場に立って自己主張をするためのコミュニケーションスキルのことです。相手の主張を否定したり、強い口調で無理に自分の主張を押し通したりすることではなく、お互いの価値観を尊重しつつ、自分の意見を的確に言葉にするための方法です。人には平等に自分の意見や要望を意志表示する権利があるという考えのもとに、適切な自己主張をするというのがアサーションの考え方です。

### ▶3つのコミュニケーションのタイプ

#### アグレッシブタイプ

- 相手の意見を無視して、自分の価値観を押し付けてしまうタイプのことをいいます。自分の思うように相手进行操作しようとすることもあります。
- 自分の意見をはっきり口にできるのは利点ですが、周囲と軋轢を生んでしまうこともあります。

#### アサーティブタイプ

- アサーションが理想とする、相手と相互的な関係を築きつつ、適切な自己主張が出来るタイプです。自分だけが意見を言うのではなく、逆に相手を優先しすぎることなく、互いの意見を聞き合って、適切な結論を導き出します。

#### ノンアサーティブタイプ

- 自分よりも相手のことを考えすぎて、自分のことを後回しにしてしまうタイプのことです。優しくて穏やかな人が多い反面、自分の意見を口にするのが苦手なため、人間関係でストレスを抱えやすいのがこのタイプです。

▶**DESC法**・・・自分の主張を4段階で分析して具体的に伝えることで、衝突の回避や折衷案を探る方法です。

<b>Describe (描写)</b>	<u>客観的に事実を伝える</u> 「○日までには終わらなさそう」「今は別のことで手一杯」
<b>Explanation (説明)</b>	<u>自分の意見や感情を伝える</u> 「手伝いたいけど余裕がない」「できるかどうか心配」
<b>Suggest (提案)</b>	<u>相手の求めているものを解決策として提案する</u> 「△日以降できる」「この部分だけならできる」
<b>Choose (選択)</b>	<u>提案の実行/不実行による結果を伝える</u> 「～ならできるけどどうかな？」

### ▶伝え方のポイント

①相手（あなた）を主語にすると傷付けやすいので「私はこう思う」と主語を自分（私）にして伝える。②「～してもらえると嬉しい」「～に困っている」など自分の気持ちを一緒に伝える。③「～するべきだ」「～してよ!」ではなく、「～して欲しい」「～してもらえる？」などお願いの形で伝える。④「～できない」「～は無理」ではなく「～ならできる」「～ならどうだろう」など否定的な言葉よりも肯定的な言葉で伝える。

自分の想いを相手に伝えることは、相手にどう思われるのか、相手を困らせるのではないかなど不安に思う人も多いと思います。ぜひこれらのことを参考に伝えてみてください。自分だけではどうやってよいか分からない、やっぱり言いづらいという人は、相談室と一緒に考えることもできますのでお気軽にお越しくださいね。

2021年2月 vol.11 (林星香)

# 4 / 柔軟性を持とう

田中将大選手は、去年までアメリカのヤンキーズに所属していた投手です。今シーズンからは日本に帰国し楽天に所属しています。復帰して最初の試合は4月17日でした。田中投手は、この試合ではコンディションが不調立ったようで、初回、2回と続けて2本のホームランを打たれました。そこで彼は、ボールを投げるコースをホームランを打たれたコースからわざわざ外したり、変化球のスピードを遅くしたりする投球に切り替えました。その後、ヒットを打たれることはありませんでした。田中選手は、その日ごとのコンディションに合わせて投球をします。ボールに威力があるコンディションの日であれば、三振を狙った投球をすることもあります。このように柔軟な投球ができる理由は、自分をよく知り、打者をよく観察しているからだと思われま

ところで、私たちは現実をそのまま客観的に受け止めているわけではありません。自分の考え方に影響を受けながら、自分なりの思い入れの現実を作り上げて生活しています。ですから、気持ちが落ち込んでいる時の原因は、困難な現実遭遇したからとは限らず、困難な現実だという勝手な思い込みによることもあります。そういう特定の考えや行動にとらわれてしまうときに柔軟性がないなどと言われます。例えば、他者の考えていることをよく確認しない

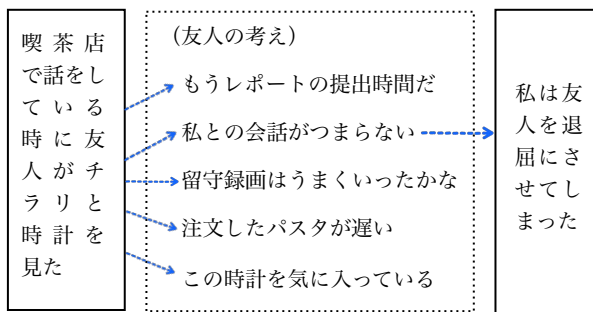


図1

で相手はきっとこういうふう考えているに違いないと決めつけてしまう考え方もそうと言えます (図1)。

他にもいくつかのパターンがあります。ある出来事があったときには、色々な解釈が想定できるものですが、破滅的な解釈だけを取り出してしまい、それが唯一の事実だと判断してしまうというものです (図2)。

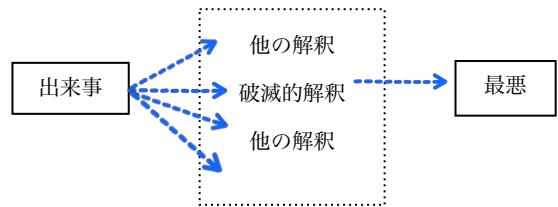


図2

田中選手の“破滅的解釈”の1つに、「きょうのコンディションは最悪だ、何をしても無駄だ」が考えられます。しかし、彼なら次のような“他の解釈”をしたに違いありません。「ホームランを打たれてしまったのはしかたがない。相手打者にとって何が一番嫌なのか、打たせないためにはどういう球がいいのだろう」と。と言うのは雑誌上で、「自分でコントロールできることだけを意識している」(The Number誌 1023号)と語っているからです。田中選手の柔軟性は、「こだわりを捨てて自分がコントロールできる範囲で、最良の方法を見つけ出し行動すること」にあるのではないかと思います。

コロナ禍の中で、人と人との直接の交流が難しくなっています。こういう時期でも、柔軟性のあるコミュニケーションを持つことができればいいなと思います。