心理学講座

『表現力を身につけよう！～伝える／伝わるコミュニケーション～』

カウンセリングサービス
根本裕幸
http://blog.livedoor.jp/cs_hiro/

言葉によるコミュニケーションの他にも、文字やボディランゲージ、アイコンタクト、表情など、様々な方法で私たちは意思疎通を図ろうとしています。

自分がいて、相手がいる場でのコミュニケーションには、
・伝えたいことをきちんと表現できるだろうか？
・こちらの意思がきちんと相手に伝わるだろうか？
という二つのテーマがあります。

言いたいことがあっても、それがうまく表現できないとイライラしたり、悲しくなったりしてしまいますし、相手に伝えたつもりでも、誤解されたり、意味が伝わらなかったり、不本意な経験をすることも少なからずあるかもしれません。

僕自身もカウンセラーというお仕事やプライベートを通じて、その難しさや考え方をずっと学んでいるところです。
僕も元々人とのコミュニケーションには自信がなく、自分を表現すること、伝えることについては、とても繊細になったり、諦めていたりした時代もありました。

そうした経験を踏まえて、皆さんにより実用的で、分かりやすいコミュニケーションの考え方や手法をお伝えできたらと考えています。

わずか２時間のワークショップで、そのすべてをお伝えするのはとても難しいと思いますが、役立ちそうなものから、考え方も含めてお話させていただけたらと思います。

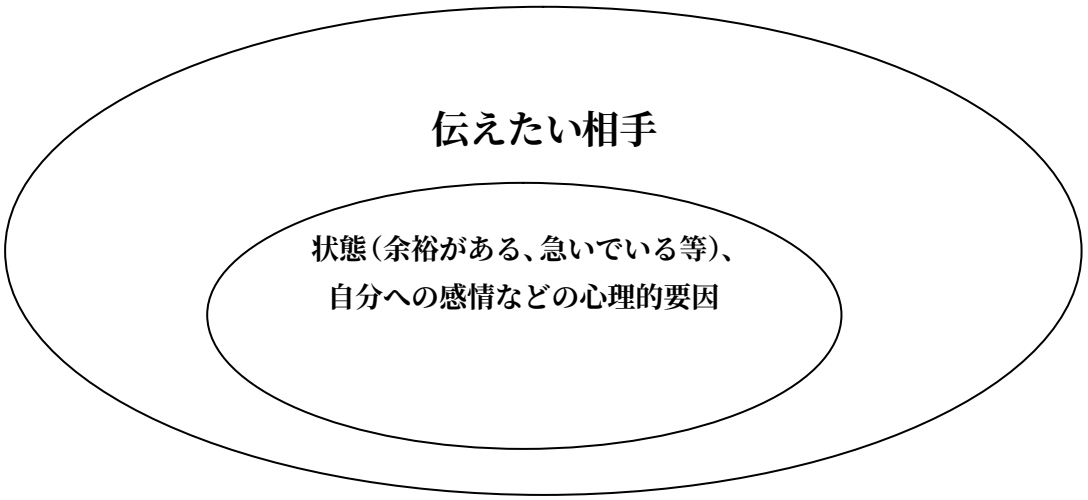
特に今回のワークショップでは、コミュニケーションに関する疑問・質問を皆さんから頂く形で進めていきたいと思います。
予め内容を決め、テキスト通りに進めるのではなく、ご予約の受付時、あるいは、当日直接ご質問を頂いて、レクチャー＆実習する形にしたいと思っています。

コミュニケーションは人と人とを繋ぐ大切な架け橋になるものですので、少しでも皆さんの日常に役立つワークショップをご提供したいと思います。

まずは自分を知る（感じる）
↓
次に相手を知る（感じる）
↓
そして、伝える（表現する）

表現力

伝える手段
・・・言葉、表情、ボディランゲージ等
視覚、聴覚、触覚などの５感による表現



A.伝えたいことをきちんと表現するために必要なことは？

① **本当に伝えたいことって何だろう？**

何を分かってほしいのか？何を認めて欲しいのか？をきちんと見つめてみよう！

実は・・・、何を伝えたいのかが自分自身が分からなくて誤解を招いたり、伝えられなかったりすることがとても多いんです。

そうすると、本来「正確な出来事」を伝えるべき場面で「心情」を表現してしまったり、「私の頑張りを認めて欲しい」という場面で理屈っぽく「説明」してしまったり、表現を誤ってしまうことがとても多いんですね。

そこでは「何を伝えたいのか？」という時点で私たちの『心』が関わってきます。

つまりは、自分の心を見つめることが「本当に伝えたいこと」を見つける非常に大切な部分です。

＜実習 A-①＞

１．まずは、あなたが日常生活の中できちんとコミュニケーションを図りたいのに、うまく行かないと感じている相手を一人選んでみましょう。今現在思いつかなければ過去の人間関係を振り返ってみると良いでしょう。

２．その人に今本当に伝えたいことは何なのか？を考えてみましょう。

３．その人に伝えたい「気持ち」って何なのか？を考えて見ましょう。自分の心と繋がるレッスンです。

② **どんな表現方法があるんだろう？**

表現方法には様々なものがあります。

◇言葉による表現・・・口頭で伝える、文字で伝える（メモ、手紙、メール等）

◇態度による表現・・・ボディランゲージ（身振り手振り、仕草等）

◇表情による表現・・・笑顔、しかめっ面、アイコンタクト等

◇その他の表現・・・図、絵、音楽などの感覚に訴える方法等

態度や表情などのコミュニケーションがとても重要なのは、私たちが無意識に感じている感情を表してしまうからです。

だから「振る舞いを正す」ことも、とても大切なことです。

でも、きちんと伝えたいとすれば、言葉による表現方法は欠くことができません。

ですから、そうした態度や表情によるコミュニケーションも意識した上で言葉を選べるようになれば、だいぶ自由にコミュニケーションを操れるようになってきたと言えるでしょう。

＜実習 A-②＞

１．実習①で選んだ人に伝えたい気持ちを伝えるときに、どのような表現方法があるのかを考えて見ましょう。

表現方法には得手不得手がありますので、自分がどんな表現を得意としているのかを自分を知って

おくことはとても大切です。

＜表現力を磨くエクササイズ＞
言葉による表現はとても難しく感じるものです。
そして、すぐにうまくなるわけではありません。
そうした表現力を磨く方法としては「書くこと」が一番練習しやすいのではないでしょうか？
書くことにより、視覚でも確認することができ、後から何度でも見直すことができます。
ですから、かばんの中にメモ帳を一冊忍ばせておいて、伝えたいことがあったら、それをまずは書いてみることが日常の中での良いエクササイズになります。

B.こちらの意思がきちんと伝わるために必要なことは？

伝えたいことを自分なりに表現できたとしても、それが相手にそのまま伝わることはほとんど無いと思って頂いて結構です。
どれだけ長い付き合いの相手でも（むしろ、付き合いが長ければ長いほど）誤解やすれ違いは生まれるものです。
コミュニケーションで大切なことは、「**相手が分かってくれたものと思い込まない**」ということです。
ですから、まずは伝えたいことをはっきりと認識し、そのための様々な表現方法を見出したら、今度は意識を相手に向けてみましょう。

① **相手は今、どんな状態なんだろう？また、どんな人なんだろう？**
相手の状況によっては伝えたいことも伝わらないケースが良くあります。
例えば、急いでいる人に道を尋ねようとは思わないでしょうし、怒っている人に教えを請うことはしないと思います。
私たちは無意識的にそうした相手の状態に合わせてコミュニケーションを図っているわけですが、それを意識化することはとても大切なレッスンになります。
また、相手がどのような人（性格）なのかを知る（感じる）こともとても大切なものです。
理論的な人に対して感情的な表現を使えば、必ず拒絶されるようになります。
そうすると伝えたいことがあれば、自分なりに論理的に纏めておくことが大事なんですね。
そうして相手を知ることはコミュニケーション上手になるためには重要なことになります。

＜実習 B-①＞
1．バディの表情や態度をまずは見つめてみましょう。どんな状態なんだろうか？どんな気持ちでいるんだろうか？それをまずは見つめてみましょう。
※対人関係の苦手な方は、自分を見つめる前にこの相手を見つめる意識を持ってしまい、うまく行かなくなることが多いようですね。

2．相手に「私から見るとあなたはこんな状態に見えるんですが？」と実際に伝えてみましょう。

ここでのポイントは「私は・・・」という表現。これがないと相手によっては「決めつけ」になってしまい、自分でも「思い込み」が発生しやすくなります。
伝えられた相手は、実際にどうなのかをできるだけ素直に答えてみてください。「当てモノ」ではありませんので、あくまで自分はどう感じたのか？を表現しあうことが大切なレッスンです。
例えば、怒りや恥ずかしさなどはなかなか自分でも認められない場合が多いですし、伝えにくいものです。ですから、日常生活の中では、仮に相手が自分の状態を表現してくれた場面でも表情や態度から得られる情報も大切にしてみてください。
※ワークショップはあくまで「練習の場」です。相手に「こんな状態に見えるんだけど」というコミュニケーションはとても良いものですが、常にこれが使えるとは限りませんのでご注意ください。

② **その相手にベストな伝え方は何だろう？**

相手のその状況に見合ったコミュニケーションは何だろう？と考えてみましょう。
先ほど考えた表現方法の中でどれが一番ふさわしいのか？あるいは、それ以外に有効な方法があるのか？を考えてみることが大切です。
一般的には「聴覚」よりも「視覚」を使ったほうが情報は伝えやすいものです。
でも、視覚だけではすべてを表現しきれないので、聴覚に訴える方法（言葉を使う）ことも大切になってきます。
もう少し詳しく説明すると、人が物事を理解するときには次のような受け取り方があるといわれます。
○**論理**・・・説明などの場合につかう理論的な話です。頭を使いますので正確な一方、理解しにくいものもあります。ただし、誤解を避け、正確性を高めたい場面には大切なものです。
○**感情、情緒**・・・相手の感情に訴えかけるものです。共感を呼んだり、心に響くと印象に残りやすい反面、感情的な反発も招きやすいので使い方は要注意です。
○**感覚**・・・相手のイメージに訴えかけます。イメージとして捉えられるので印象には残りやすいものです。映像や絵などもこの感覚的なものに含まれます。ただ、その反面、正確性は伴いにくくなり、誤解を与えやすくなります。
これらの特長を踏まえてコミュニケーションをしていく必要があるわけです。

＜実習 B-②＞
１．今日のバディとはどんな伝え方がいいのかを話し合ってみましょう。日常生活ではなかなかできない部分なので、これは大切なレッスンです。自分がどんな風に話を受け止めるのか？を知るためにも重要なコミュニケーションになると思います。

③ **実際に伝えるときに大切なこと・・・**

自分の伝えたいことを認識し、相手の状態を知ったら、いよいよそれを表現して伝えることです。
そのとき大切なことがいくつかありますが、表現方法としては「私は・・・」という「私」という主語を必ずつけることが大事なんです。
この「私は」がないと、決め付けのように感じられたり、自分でも暗示にかかるかのごとく「思い込み」になってしまうことが多いんですね。

＜実習 B-③＞
最後の実習はバディに今日のワークショップで色々話ができて良かったことと感謝の気持ちを伝える練習をしてみましょう。
相手の状態を知った上で、自分の気持ちや感謝を伝えるレッスンです。

○失敗しにくいコミュニケーション方法

こうして見てきて、私たちのコミュニケーションがとても様々な要素から成り立っていることが理解いただけたと思います。
普通はこうしたことを無意識的にやっているものですが、こうして少し意識化してみることで更に磨きをかけられるようになると思います。

カウンセリングなどで僕の方からよくご提案する大切なコミュニケーションがいくつかありますので、最後にここでご紹介したいと思います。

１．時間を使うコミュニケーション
・・・時間を使うというのは「話をする時間を作る」「制限時間を自分なりに決める」ということです。
伝えたいことが重要であればあるほど、「話したいことがあるんだけど、時間作ってもらえないかな？」とか「今、１０分くらい大丈夫かな？」と場や時間を設定することがとても大切になります。
これは相手にきちんと「聞く姿勢」を作ってもらう効果もあります。
ただ、先々に時間を設定する場合（「今度の週末に１時間ほど時間作ってもらえない？」など）は、相手が必要以上に警戒してしまう場合もありますから、一言二言で「いや、ちょっと今悩んでることがあるんで、相談したいんだ・・・」などと、時間を作ってもらう目的や意図を予め伝えておくことが大切ですね。
また、時間を設定したら、必ずその時間内に終わることが大事です。
なあなあになってしまわないためにも、時計を意識しながら話をしてみましょう。
もし、時間以内に話が終わりそうもなかったら「もう少し大丈夫？」って同意を得てからにします。
とはいえ、相手が気を使ってくれている場合もありますから、相手の様子を見ながら延長しましょう。
この辺の区切りをあいまいにしてしまうと、「次」がなかなか作ってもらえなくなります。
また、どんな形で会話が終わったとしても、最後は必ず感謝の意を伝えましょう。
身近な関係になると「それが当然」と思ってしまいがちですけど、とても大切なことです。

２．第三者に協力を求めることも大切
・・・特に男女関係で難しい局面などになると、二人で話をしても埒があかない場合が少なくありません。そうした場合には共通の知り合いなどの第三者に間に入ってもらうことも大切です。
カップルカウンセリングなどでは、その第三者役を求められることも多いのですが、伝えたいことを伝

え、また、相手を理解するためにとても役立つ方法だと思います。
特に恋愛や夫婦関係などは「二人だけの世界」になってしまうことが多いので、できるだけ「共通の知人」を作っておくことが大切です。これはお互いの肉親以外の方がいいですね。

３.「私は・・・」という表現。
B-③でもご紹介しましたが、何かを伝えるとき「私は・・・」という主語を明確化することは凄く大事なことなんですね。特に考えや気持ちを伝えるときは「私は・・・と思う」という形にすると、柔らかく伝わります。苦手な方も多いんですが、日常の中でぜひ意識してみると良いでしょう。

４．普段から心のケアを心がけよう
コミュニケーションでは、自分の感情との繋がりが求められるのですが、「伝えたい、分かって欲しいのに言えない、伝わらない」という感情（欲求→不満）が心の中に溜まりすぎると「思い」ではなく「重い」になってしまい、なおさら拒絶反応を示されます。
ですから、気持ちを溜め込むことの無いように普段から心のケアを意識してみましょう。
面談などのカウンセリングでも、ボランティア・カウンセリングを日常的に使ってみることをお勧めすることが多いんですが、それは感情を溜め込まないためにとても有効な手段だからです。

〇癒しのためのエクササイズ
コミュニケーションがうまくいかない、対人関係が苦手、自分を理解してもらえるとは思わない等々、表現やコミュニケーションに関するご相談はカウンセリングでもとても多いです。
夫婦間で、職場で、家族との間で私たちはいつもその表現に苦慮しています。
そうした自分自身のコミュニケーションのベースになっているのが幼い頃の親子関係です。
例えば、親がおしゃべりであなたに一方的にしゃべり続けているタイプだったとしたら、あなたは「聞き上手だけれど、話すのは苦手」になってしまっているかもしれません。
逆に親が聞き上手であなたの話を一生懸命聴いてくれたとしたら、あなたは「話し上手だけれど、聞くのは苦手」になるかもしれませんし、無口な両親だとしたらどちらも苦手に感じるようになるかもしれません。
また、それだけでなく親や自分自身の性格とも深い関係があります。
話を聴いてくれたとしても、尋問的な威圧的な聞き方だとしたら、いつもあなたは「話さなければ」とか「きちんと表現しなければ」というプレッシャーを感じていたでしょうし、何を話しても受け入れてくれない親だったとしたら、あなたは「私のことは理解してもらえない」という気持ちで今も人に接してしまっているかもしれません。
そうした自分自身の育った環境とコミュニケーションは付かず離れずの関係性を持っています。
ですから、自分が幼い頃、家でどのようなコミュニケーションが図られていたのかを見つめ直すのは自分自身を深く知る見方になります。
そうすると、今の自分のコミュニケーションにおいて、何を学べばいいのか？という目で見つめ直すことができますし、自信を失っていたり、傷ついている自分が見つかったとしたら、その自分を癒していくことでコミュニケーションを楽に進められるようになっていきます。

講師の紹介：根本裕幸（ねもとひろゆき）

カウンセリングサービス所属の心理カウンセラー／セラピスト／トレーナー。
神戸メンタルサービス（http://www.healing.ac）にて心理学やカウンセリングの手法を学ぶ。
ボランティア・カウンセリング・グループ“カウンセラーズ・グループ”や、カウンセリングサービスの設立に主力メンバーとして参画。
大阪を中心に、東京、名古屋、福岡で面談カウンセリングを行うほか、電話・メールによるカウンセリング、心理学ワークショップの講師を担当。企業や団体向けの講演会も行う。
恋愛や結婚などの男女関係、職場での対人関係やビジネス心理、家族関係など幅広いジャンルを得意とし、分かりやすい切り口での問題解決プロセスを提案すると同時にハートフルなセラピー（心理療法）を提供している。
また、妻とともに日本では数少ない夫婦カウンセラーとして活躍中で、年間 1000 本以上のカウンセリングをこなす実践派である。（※現在妻は育児中のため、カウンセラーとしての活動を休止しています）
著書に「本当に愛されてるの？」「『女子校育ち』のための恋愛講座」（共にすばる舎）があり、雑誌などへの寄稿も多数。
カウンセリングサービスのホームページ（http://www.counselingservice.jp/）では心理学講座やコラム、心理テストなどの無料コンテンツを精力的に執筆している。
個人ページはこちら（http://blog.livedoor.jp/cs_hiro/）。
日々のコラムや気付き、簡単な心理学講座など、心の関する情報を発信中。

連絡先：カウンセリングサービス　／　神戸メンタルサービス（資）
〒564-0052　大阪府吹田市広芝町 9-31-404
〒108-0074　東京都港区高輪 2-16-32-601
Tel：06-6190-5131　／　Fax：06-6190-5612

E-mail：info@counselingservice.jp
電話受付時間：12:00～20:30
（月曜日定休日。月曜日が祝日の場合は翌日）

※面談カウンセリング、初回無料電話カウンセリング、有料電話カウンセリングへのお申し込み、ご予約は電話で承っております。

※　本テキストの無断転載・転用を禁じます。