

北海道師範塾 塾頭通信

「教師の道」

第712号 平成26年3月31日

コミュニケーションの要諦（2）

自分の思いを、声に出して伝える、文章にして発信するというのは、非常に大きなエネルギーを必要とします。ですから、つい「いわなくても分かってよ」という気持ちが働いてしまいます。しかし、悲しいかな、いつてくれない限り相手の気持ちは伝わらないし、自分の方からいわない限り、相手も私の気持ちは理解してはくれません。

従って、他者とコミュニケーションを取るためには、まずは自分の思いを声や文章といった具体的な方法を以て伝えようと努める事が何よりも重要になりますが、山本講師は、その前にもっと大事な事があるといいます。それは何かというと「笑顔」「挨拶」「声掛け」という3点セットだとしています。「何だそんな事か」というなかれです。実はこの当たり前の事が当たり前に出来ていない人が何と多い事でしょうか。私自身、こちらの方から「こんにちわ」と挨拶しているのに返事が返ってこなかったという経験が一度ならずあります。逆に、「生き生きカンパニー」で共通して励行されているのが「笑顔」「挨拶」「声掛け」の3点セットという訳です。

「笑顔」「挨拶」「声掛け」というのは小さな事ですが、その小さな事を疎かにしない事こそ、コミュニケーションの要諦だと私も思います。

山本講師によると、人間の行動の多くは無意識に支配されているといいます。即ち、無意識の内に行っている行動が仕事やコミュニケーションに大きな影響を与えているという事ですから、例えば「挨拶」という行為も、いちいち考えないと出来ないというのではダメで、考えなくても無意識の内に自然に出来る位に脳味噌に刷り込んでおくことが肝要となります。

自分は他者とのコミュニケーションが苦手だと嘆く前に、まずは「笑顔」「挨拶」「声掛け」という当たり前を、いちいち頭で考えなくても自然に、当たり前に出来るようになる事が、コミュニケーション能力を高めるための第一歩とあってよいと思います。

また、山本講師は、他者とのコミュニケーションでもう一つ重要な事は、「共感」する事だと指摘しています。

「共感」は、他者との間で共通点を見つけて良い関係を作る努力なしには得られるものではありません。そして、「共感」がなければ「信頼」も醸成されず、「信頼」

がなければコミュニケーションも深まらない事は当然です。つまりは「共感」する力と努力なしに人間関係を作る事は、極めて難しいという事ではないでしょうか。

研修の折、二人一組になって、二人の共通点を探そうというゲームをしました。たまたま私は同じ職場の人とペアになったのですが、共通点探しは意外に難しく、「髪が白い」「ペットを飼っている」「一戸建ての家に住んでいる」等5個位しか思い浮かびませんでした。一番多かった組でも10個位だったでしょうか。山本講師の話では、小学生に同じ事をさせるとたちどころに20個は出て来るといいます。例えば「目は二つ」「耳は二つ」「口は一つ」・・・といった具合です。いわれてみればその通りで、自分の脳味噌はかなり硬直化しているなと痛感させられました。

「共感」の前提は、相手との違いを探すのではなく、相手との共通点を見出しながら良い関係を作って行く事であり、そのためには、当方も相手との共通点を見出すための努力を惜しんではならないという事です。

少なくとも、懐手のままでは何人ともコミュニケーションを取る事は難しい、という事だけはハッキリしています。(塾頭：吉田 洋一)