

コミュニケーション研修

「自分のコミュニケーション力を確認する」

コミュニケーション・チェック

1. コミュニケーションの「聴く力」と「伝える力」を自己チェックする演習です。何人でも同時に実施できます。
2. 演習シート①と②を1人に1枚ずつ配布して下さい。
3. 演習シート①の該当する項目に自分でチェックをつけます。スライドで解説を確認しましょう。
4. 演習シート②の該当する項目に自分でチェックをつけます。スライドで解説を確認しましょう。

演習シート①解説

- ・ 1 や 2 に✓ 『相手の話をとってしまいう聞き方』
話の途中で「それは違うでしょう」「それって、どういうこと？」などと割り込んだり、「実は私もね」「私なら…」などとすぐに自分の話を持ちだすと、相手の話をとってしまいう聞き方になります。
- ・ 3 や 4 に✓ 『話をする意欲を低下させてしまいう聞き方』
「あっそう」「ふーん」などの素っ気ないあいづちや、何か作業を行いながらの”ながら聞き”は、「ちゃんと聞いているのかな」「聞く気がないのかな」と相手を不安にさせてしまいます。実際にはちゃんと聞いていたとしても、聞こうとする熱意が相手に伝わらないため、話をする意欲を低下させてしまいう聞き方になります。

演習シート①解説

- ・ 5や6に✓ 『相手との間に壁を作ってしまう聞き方』
「でも」「だけど」などの言葉や表情で、否定的な感情を示すと相手の気持ちが遠ざかってしまい、相手との間に壁を作ってしまう聞き方になります。
- ・ 7や8に✓ 『聞き手主導の聞き方』
「それで?」「だから?」「結局、何?」と自分のペースで自分の知りたいことのみを聞こうとすると、“聞き手主導”の聞き方になります。相手が考えたり、言葉を選んでいるときにも待つことが出来ません。

演習シート①解説

- ・ 9に✓ 『感情を見過ごしてしまう聞き方』
話の内容ばかりが気になってしまうと、感情をあらわす言葉や非言語的な表現にまで注意が向かなくなり、相手の感情を見過ごしてしまいやすい聞き方になります。
- ・ 10に✓ 『共感が伝わらない聞き方』
「わかる、わかる！」では、自分の気持ちや考えを伝えているだけで、相手の気持ちをどのように受けとめ、理解したのかが伝わりません。

演習シート①解説

- ・ 1つも✓がつかなかった人は…
”聴き上手”な人です。ただし、自覚していない癖があるかもしれません。周囲の人と確認し合ってみるとよいでしょう。

演習シート①解説

- ・ 演習シート①にある10の項目は、一般に「話を聴いてもらえていない」と感じる聴き方です。
- ・ 当てはまる項目が多い場合、自分ではちゃんと聴いているつもりでも、相手は不安や不満を感じているかもしれません。
- ・ 「ちゃんと聴いてもらえた」と、安心や満足を感じてもらえる聴き方を心がけましょう。

演習シート②解説

- ・ 1 や 2 に✓ 『一方的な伝え方』
一方的な情報伝達になっていると、相手には伝わっていないこともあります。また、一人で話し続けてしまうと、相手の反応が確認できません。
- ・ 3 や 4 に✓… 『要領を得ない伝え方』
要領を得ないとは、要点がはっきりしないことをいいます。情報をすべて説明しようとしたり、余計な話に時間を費やしてしまうと、何を一番伝えたいのかが、はっきりしません。

演習シート②解説

- ・ 5や6に✓ 『正確に伝わらない伝え方』
「あれ」「これ」「それ」が多くなると、何を指し示しているのかが具体的に伝わらず、相手を混乱させてしまいます。「多めに」「ちょっと」は、どの程度の量を指しているのか、聞く人によって解釈が異なるあいまいな表現です。
- ・ 7や8に✓ 『言葉足らずな伝え方』
言葉足らずとは、言葉が足りなくて、説明が不十分になることをいいます。「このぐらいのことはわかっているはず」と説明を端折った（省いた）結果、相手には伝わらなくなることもあります。

演習シート②解説

- ・ 9に✓ 『押し付けや決めつけに聞こえる伝え方』
「ふつうは、そうする」「誰でもそう思う」など、根拠のない一般化は、一方的な押し付けや決めつけに聞こえてしまいます。
- ・ 10に✓ 『自分本位の伝え方』
「なんでわからないのだろう」と思うのは、基準を相手にではなく自分に置いているからかも知れません。相手を基準にして、どのように伝えればわかりやすいかを意識しましょう。

演習シート②解説

- ・ 1つも✓がつかなかった人は…

わかりやすく伝えることができる人です。ただし、自覚していない癖があるかもしれません。周囲の人と確認し合ってみるとよいでしょう。

演習シート②解説

- ・ 演習シート②にある10の項目は、一般に「言いたいことが相手に伝わっていない」ときの伝え方です。
- ・ 当てはまる項目が多い場合、自分ではちゃんと伝えているつもりでも、相手には伝わっていないかもしれません。
- ・ 情報を共有するためには、自分が上手く「伝えた」かどうかより、相手に正しく「伝わった」かどうか、が重要といえるでしょう。

まとめ

この演習でどのようなことに気づきましたか？

改めようとおもうことがありましたか？

グループで話し合ってみてください。

教材作成

昭和大学保健医療学部

大谷佳子

お疲れ様でした。