

「心の通い合う関係を構築するために」

～効果的なコミュニケーションスキルトレーニング～

まわりの人と率直であたたかい人間関係をつくりながら、自分の人生を生き生きと自分らしく生きるために効果的な会話の仕方学びます。

『問題所有者は誰か』

*相手の問題

相手が、困ったり怒ったりしている時は、
相手の抱えている問題を取り上げてしまわずに、
その人が自分自身でその問題を乗り越えていけるように
「気持ちを聞く」という対応をします。

*問題なし

自分も相手も問題を持っていない時は、「関係を深める」ために
心の架け橋をかけていきます。

*自分の問題

自分が相手の行動を見たり聞いたりして、いやだと感じたり、
行動を変えて欲しいと思うときは、非難がましくなく自分の
気持ちを伝えます。「相手の気持ちを聞く」とことと「自分の
気持ちを伝える」ことがセットになってこそ、効果的です。

1、自分の気持ちをどう伝えるか

A, 効果的でない接し方

- あなたメッセージ
- ・ 反発を招き、抵抗や言い訳を生む
 - ・ 自分の望みを知ってもらえない
 - ・ 対立が起こる

B, 効果的な接し方

三部構成のわたしメッセージ

- ①行動・・・非難がましくなく
- ②影響・・・具体的に
- ③感情・・・率直に

*相手の自尊心が保たれ自主的に行動を変える可能性が生まれる

2、相手の気持ちをうけとめるため

A, 効果的でない接し方

- コミュニケーションを阻む対応の仕方
- ・ プライドが傷つく
 - ・ 反感を感じる
 - ・ 関係を損なう

B, 効果的な接し方

受動的な聞き方

- ①沈黙
- ②あいづち
- ③話をするように促す

能動的な聞き方

- ①繰り返す
- ②言い換える
- ③気持ちをくむ

コミュニケーションを阻む障害となる対応の仕方

「息子たちが流されて、私が生き残ってしまって・・・。」と相手があった時、どのような対応をしますか？

- 1 命令 そんな風に言ってないで、前向きに頑張ってくださいね。
- 2 脅迫 そんな風にばかり考えてると、身体にもよくないですよ。
- 3 説教 元気に生きていかれるのが、息子さん達も喜ばれますよ。
- 4 提案 出て歩いて、人と話をすると気が紛れますよ。
- 5 講義 辛いのは時間が経たないと楽にはならないんですよ。
- 6 非難 そんなことばかり言ってないで・・・。
- 7 同意 残るのもつらいですよ。
- 8 侮辱 もっと大変な人もいますから・・・。
- 9 解釈 独りで仮設におられて寂しいからそんな風に仰るんじゃないですか。
- 10 同情 踏ん張ってやってたら、そのうちいいこともありますから。
- 11 尋問 ずっとそのことが頭から離れないんですか？話し相手はいないんですか？外に出たりはなさらないんですか？
- 12 ごまかす さあ、ちょっと体操でもして、身体でも動かしてみまじょうか？

心の通い合う温かい関係を築くために

一心に届く話し方、心を開く聞き方

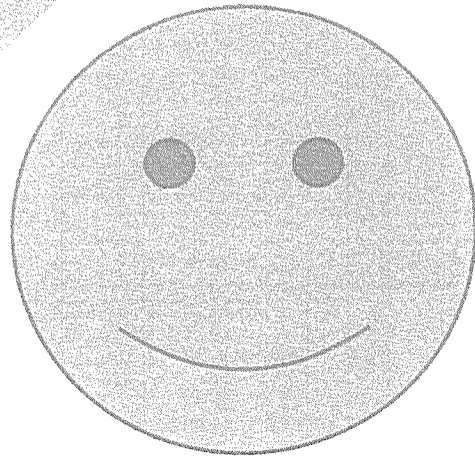
「問題所有者は誰か」

問題解決の
プロセス

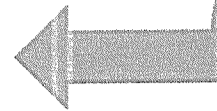
自分が困ったり怒ったりしている時は
自分自身でその問題を乗り越えてしまおう
が、「気持ちを聞く」という対応をします。

* 相手の問題

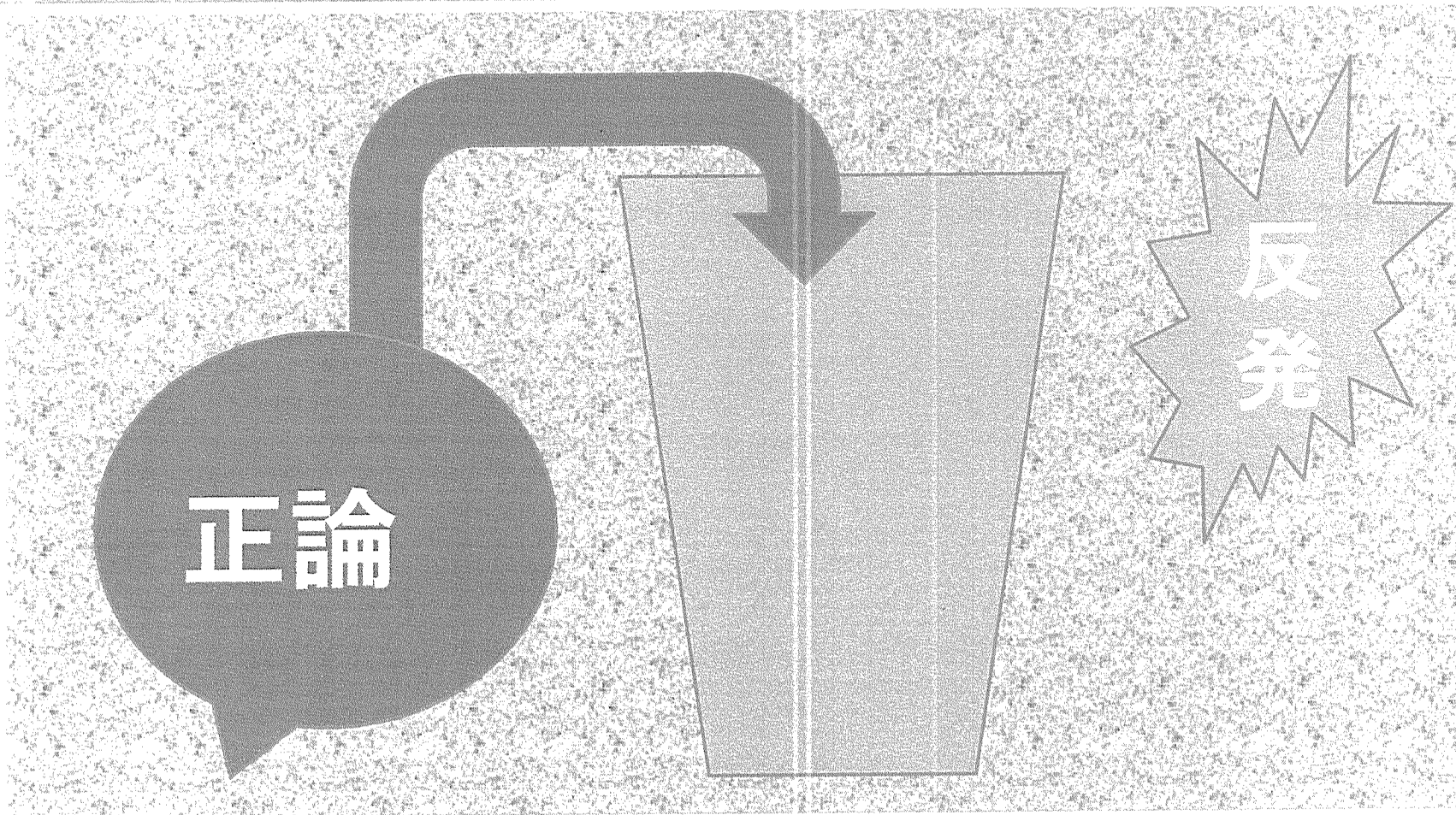
息子が流されて、
私が残って
しまって……



そんなこと
ばかり考え
てると、身
体にもよく
ないですよ。



コミュニケーションを阻む障害となる対応



コミュニケーションを阻む障害となる対応

「お礼が流されてしまって、私の方がお礼
意図が」と相手に言った時、どう対応
しますか？

1 謝罪

5

謝罪

9

解釈

2 謝意

6

非謝

10

同感

3 謝意

7

同情

11

尋ね

4 謝意

8

侮辱

12

言葉

3

* 効果的でない接し方

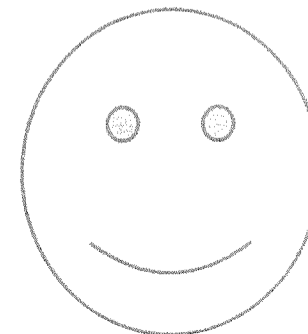
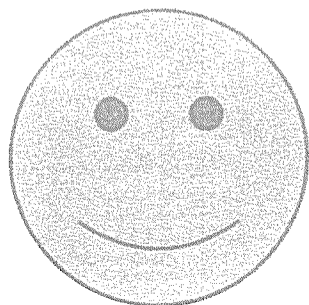
コミュニケーションを阻む対応の仕方

① 自分が傷つく

② 迷惑を感じる

③ 関係を壊す

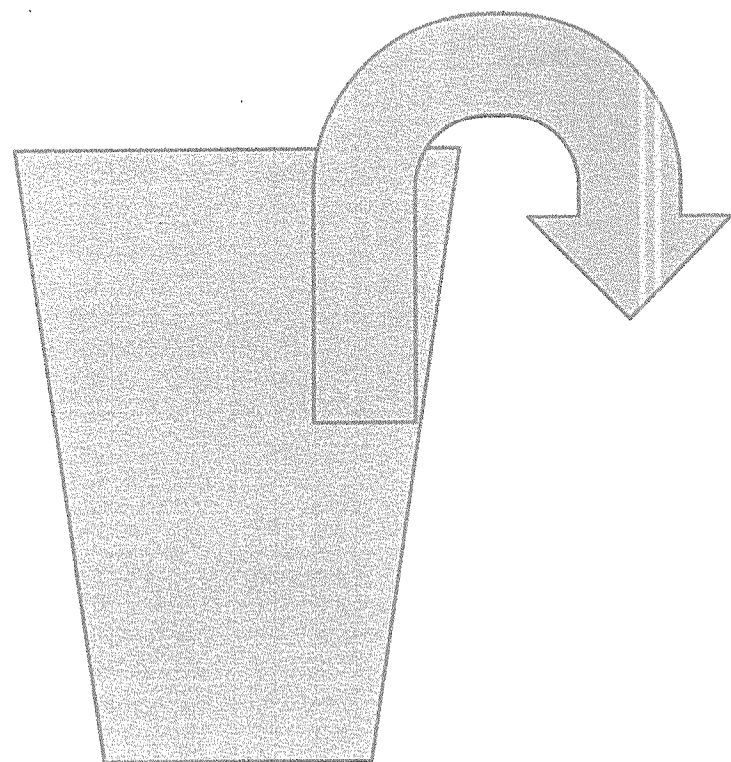
* 相手の問題



気持ちをくむ



気持ちをくむ



そうです
か、つら
いですね。

相手の気持ちを受けとめるため

* 効果的な接し方

受動的な聞き方

- ・沈黙
- ・あいづち
- ・話をするように促す

能動的な聞き方

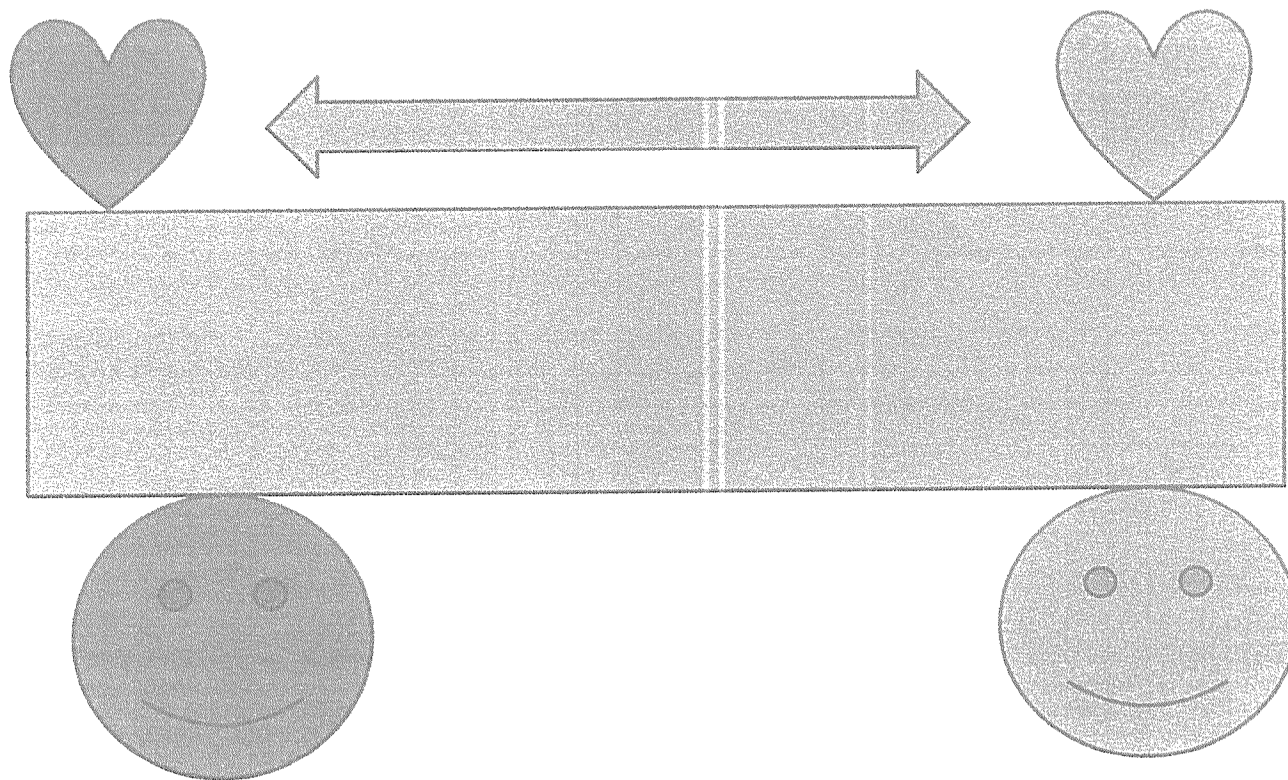
- ・くりかえす
- ・言いかえる
- ・気持ちをくむ

「問題所有者は誰か」

* 問題なし

「関係を深める」ために、心の架け橋を
かけていきます。

心のかけ橋を架ける



「問題所有者は誰か」

* 自分の問題

自分が相手の行動をいやだと感じる時は、非難がましくなく自分の気持ちを伝えます。「自分の気持ちを伝える」とことと「相手の気持ちを聞く」ことがセットになってこそ効果的です。

自分の気持ちをどう伝えるか

* 効果的でない接し方

あなたメッセージ

- ・ 反感を招く
- ・ 自分の望みを知ってもらえない
- ・ 対立が起こる

自分の気持ちをどう伝えるか

* 効果的な接し方

わたしメッセージ

- ・ 行動を非難がましくなく
- ・ 影響を具体的に
- ・ 感情を率直に

「相手の感情の動き」と「切り換え」

