

コミュニケーションの工夫

NPO認知行動療法推進協会
大神那智子



どちらが話しやすい？



A



B

全然怒ってないよ！
気にしないで。



発信者が受信者に与える影響

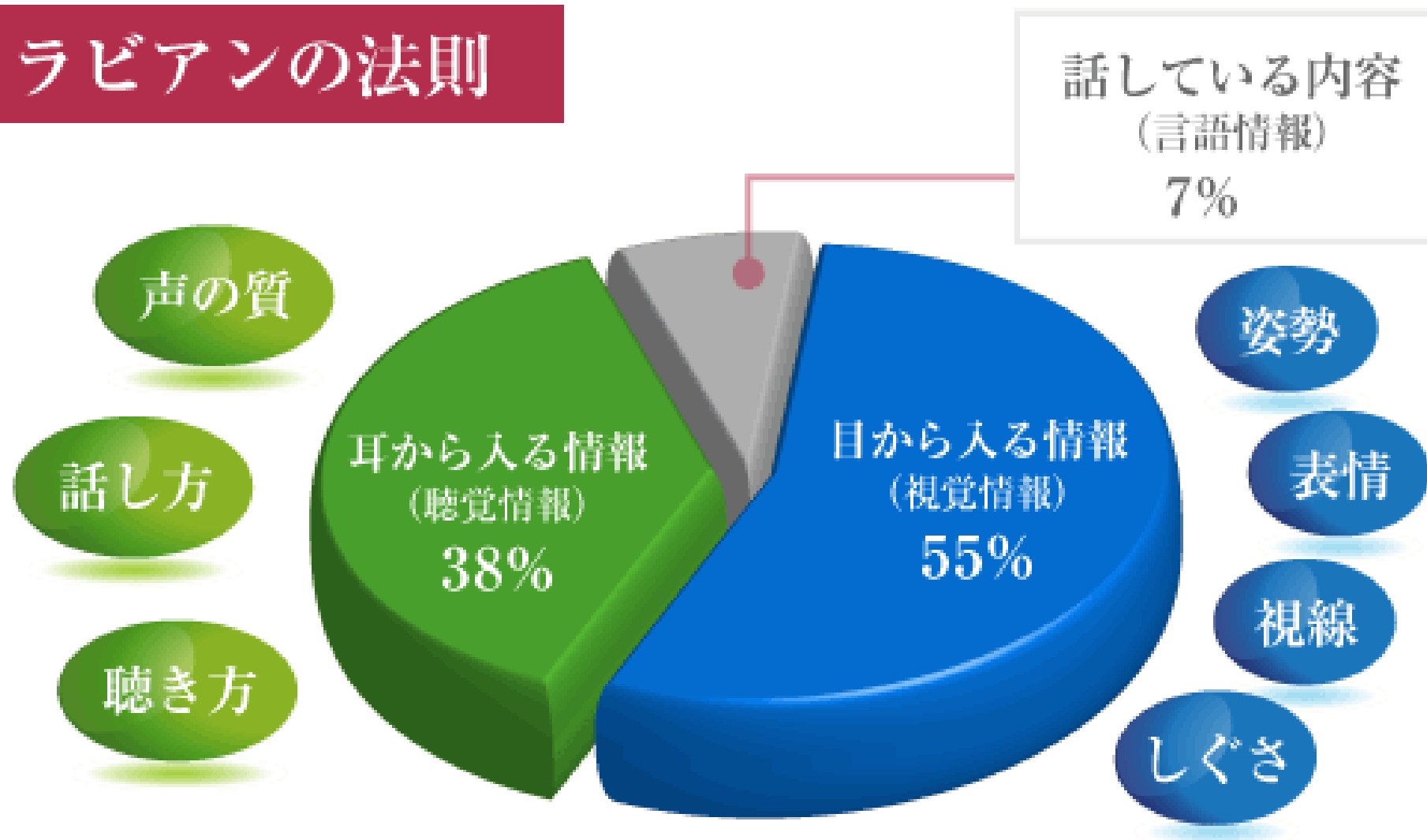
相手に残る印象：「あの人すごく怒ってたな！」

全然怒ってないよ！
気にしないで。



話している事（言語的内容）と非言語的な要素（表情や態度等）を一致させることが大切

メラビアンの法則



コミュニケーション2つの関係



「OFFの関係」

「ONの関係」



「OFF」の関係



「ON」の関係



「ON」の関係と「OFF」の関係とは

「OFF」の関係

相手が言っていることをよく聞かずに、自分の意見を押し付けたり相手が間違っていることを指摘してしまうため、「分かってもらえていない」と感じる。



「ON」の関係

相手が言っていることをよく聞き相手が言いたいことがきちんと伝わったことを示したため、相手は「わかってもらえた」と感じる。



ロールプレイ①

- ＊「OFF」の関係を体験してみましょう
- ・ワークシートにAさんの会話が記載されています。
- ・一人がAさん役になり、もう一人が聞き役になりましょう。
- ・聞き役はAさんとの関係を「OFF」になるように、会話のやり取りをすすめ、紙に書き出してみましよう

Aさんの例



- 一生懸命受験勉強をしたAさん。残念なことに試験に落ちてしまいました。

「あんなに頑張ったのに、試験に落ちてしまってもうおしまいだよ・・・自分ではかなりできたと思ったのに・・・僕の人生、こうやって失敗ばかりなんだ・・・就職だって、結婚だってうまくいかないに違いないよ・・・本当に最悪だ・・・」

「OFF」にする会話

だから、あなたはダメなのよ！弱音ばかり吐かないでしっかりしなさい！

今の若者はそうやってすぐに諦める！根性が足りないんだよ



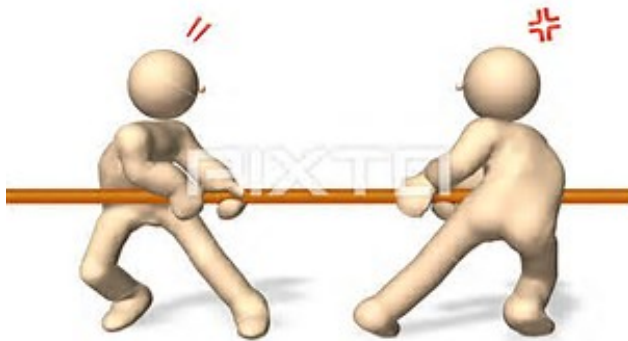
人生楽ありゃ苦もあるさ・・・何事もポジティブに考えなさい

私の若い頃なんて苦勞の連続で、もっと大変だったんだから・・・

人間関係の「ON」と「OFF」を見極める 相手の言葉のサイン

「OFF」の関係

「私の言ったことをちゃんと
理解してくれていない」



「ON」の関係

「私の言ったことを理解し
てくれている」



良いコミュニケーションの基本は

- ・相手と「ON」の関係を築くことが大切

⇒ どうしたら「ON」の関係が
築けるの？

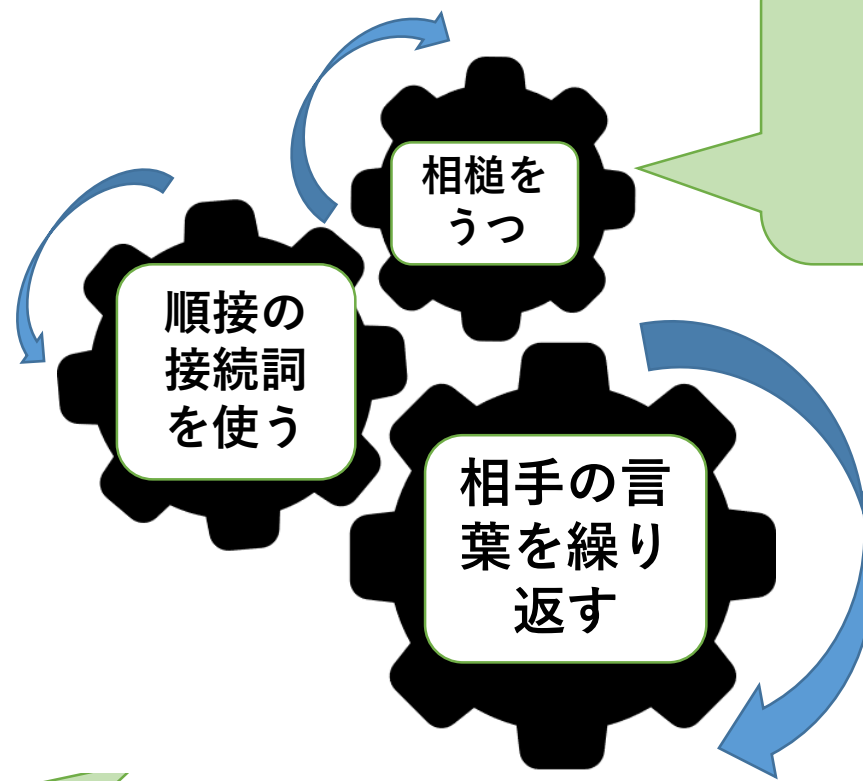
⇒ どうしたら「ON」の関係に
なつたと分かるの？



関係を「ON」のするためのコツ ～相手が話しやすいように工夫する～

「それで？」
「それから？」
「そして？」

うなずき
「ふむふむ」
「へー」



A:「仕事が忙しくて、残業続きで
やってもやっても終わらなくて」
B:「残業してやっても終わらないく
らいお仕事お忙しいんですね」

関係を「ON」にするためのコツ 相手に共感する

～感情をキャッチしたことを伝える～



そんなことがあったら心配になります
よね。
それは悲しいですね。

共感を示すためには、キャッチした感情を、
言葉にして相手に伝えることも大切

ロールプレイ②

*** ONの関係を体験してみましょう**

- **ワークシートにAさんの会話が記載されています。**
- **一人がAさん役になり、もう一人が聞き役になりましょう。**
- **聞き役はAさんとの関係を「ON」になるように、会話のやり取りをすすめ、紙に書き出してみましょう**

「ON」にする会話

一生懸命に勉強したのに、けっかがでなかったら、とても悲しいよね。

試験だけでなく、この先も失敗したら…と思うと確かに不安になってしまうよね



「自分の人生失敗ばかり」って感じちゃうと辛いよね・・・

「もうおしまいだ」と思うと、それは泣きたくなくなるよね・・・

では、振り返りをしてみましょう

Aさん役：

- ・自分のことをちゃんと理解されていると感じましたか。
- ・「そうそう」「確かに、」「なるほど」と感じられましたか。
- ・反論したくなりましたか。
- ・その他

聞き役：

- ・言葉がすぐに出てきましたか。
- ・相手の感情に気づきましたか。
- ・相手の立場になって考えることはできましたか。

どんなに相手に伝えたいことがあっても・・・

- 扉が硬く閉ざされた状態（OFF）では、どんな良いアドバイスでも相手の心には届かない。
- まずは相手の扉を開く（ON）ことから、すべてのコミュニケーションが始まる。

お疲れさまでした

ご清聴ありがとうございました

