

## コミュニケーションと傾聴

---

気候は、これから夏を迎える前の新緑の時期になります。木々の葉が緑まぶしい季節です。コロナウイルスの勢いも終息し、ようやく自由活発に動け、マスク着用の息苦しさから解放されて、外での呼吸も思う存分できるようになりました。

さて、今回は、コミュニケーションについて少しお話したいと思います。円滑で自然なコミュニケーションをするためにはどうすればいいのかということについては、きっと多くの人が関心を持っていると思います。

コミュニケーションと聞くと私たちはまず、「どうしたらうまく自分の考えや気持ちを話すことができるのか」と考えるのではないのでしょうか。自分の考えをうまく言葉で表現するにはどうしたらいいのか、どうしたらスムーズに話せるのかと、要するに自分のアウトプット能力、出力機能に注意が強く向くのではないのでしょうか。しかしこれは、コミュニケーションという問題ではなく、アナウンスとかプレゼンという話に近くなりますね。もちろん、仕事や公の場で、アナウンスする機会があるものの、日常的にいつもあるわけではないですよ。コミュニケーションを、アウトプット能力、出力だけに関心が強く向きすぎると、理解が片手間になり、独りよがり自分中心的な会話の仕方になってしまいます。これはコミュニケーションではありません。どんなにうまく自分の考えを表現し、スムーズに話せたとしても、それが相手にしっかりと伝わり、理解されるかどうかは別の問題です。

大事なことは、入力機能です。つまり、相手の話をしっかりと聞き理解する能力です。傾聴の能力です。もちろん聞きっぱなしでいいのかというと、そうではありませんが、しかし、相手のことをよく観察しその話をよく聞き、理解するように努めると、自分が何を思い、何を考え、何を伝えたいのかがはっきりと自覚されてくるということがあります。そのように、話の中で相手の考えと気持ちを理解し、自分の考えと気持ちをはっきりとさせていき、相手と自分の双方向の心の動きを捉えていくことができると、あとはさほど難しくはありません。相手と自分があるその時、その状況の中で「自分が感じたこと、本当に話したいと思ったことを話す」ということを大切にすると、その話した言葉は、きっと相手に伝わり理解されるはず。そして、その際の言葉の表現が上手か下手かは問題ではありません。言葉の表現はスムーズでなくとも、相手の話をしっかりと理解したうえで発せられた言葉は必ず伝わります。

昨今では、コミュニケーションのテーマにおいて、「どう伝えるか」、「どう表現するか」、「どう話をするか」というような自分が発する言葉だけに意識が強く集中する傾向が見られます。しかし、相手、他者の考えや気持ちを考慮せず、自分の思いだけで言葉を発すると、結果、相手はその言葉に傷つき、批判、誹謗中傷というふうを受け取られてしまうリスクが高まります。

しっかりと相手の話を聞き、相手の考えや気持ちを理解するように努めることこそが、円滑なコミュニケーションや対話を成立するためのとても大切な要素であり基盤です。

カウンセリングルーム ぶどうの木  
臨床心理士・公認心理師 丸山 茂人