

広島市教育センター研修
子どもの理解研修Ⅲ（コミュニケーションスキル）

人間関係を築くための
コミュニケーションスキルの向上

広島国際大学心理科学部コミュニケーション心理学科

鈴木 佳奈

2016/06/13

常翔学園



広島国際大学
Hiroshima International Univ.

講師紹介

- 大学での担当科目:「日本人に日本語を教える」
日本語基礎演習(読む・書く), 心理グループワーク演習, セルフ・プレゼンテーション演習など

- 専門分野: 社会言語学, 会話分析

→ 実際の会話の中で

- 人々がどのように理解し合っているか
- どのように誤解が起こるのか
- どのように関係が構築されるか



意見の違い ⇒ 問題にはならない



意見の違いが問題になるケース①



意見の背後には

価値判断

「Xはよい」
「Yはよくない」

判断基準

価値観

教育, 社会的価値観
個人的体験, 思索,
感情など

自分はXが好き

A氏



価値観とは

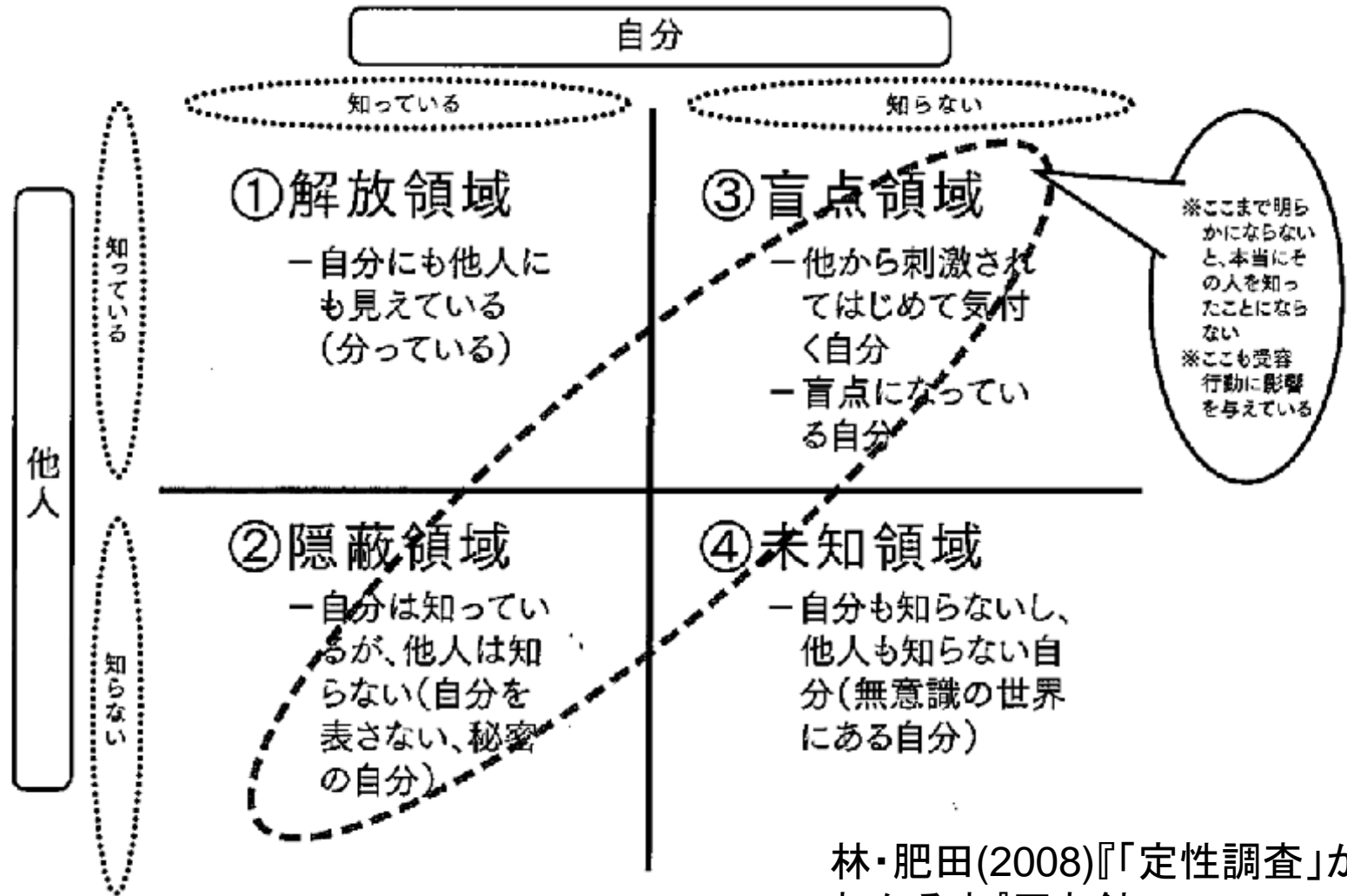
- 自分にとってなにが大事で、なにが大事でないか、という判断、ものごとの優先順位づけ、ものごとの重みづけなどの個々人にとっての考え方
- ある人が抱く価値観は、その人の具体的な発言・行動の裏付けとなる
- 価値観の形成
親などからの教育、社会的価値観の継承、
個人的な体験、思索の積み重ねによって形成
- 同じ価値観を抱く人同士は、互いの行動が理解しやすかったり、協同作業がしやすく、接近しやすい。



価値観が異なると...

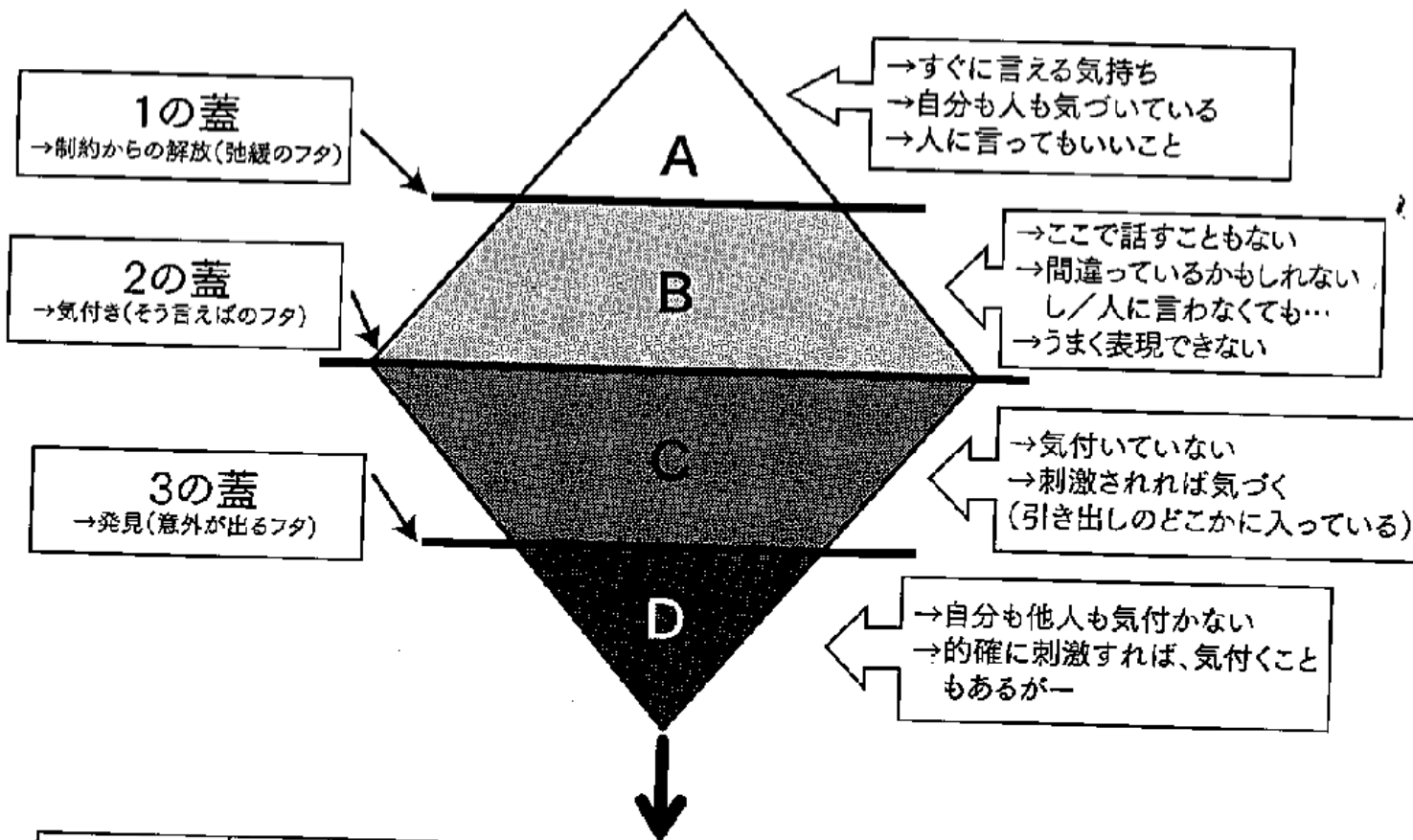
- 人が抱く価値観は多様
- 価値観の違いによる衝突は必ず起こる(特に親しい人の場合)
- 自分と異なる価値観に触れると、それまでの自分の考え方や行動、人格が否定されたように感じる
- 自分と異なる価値観に迎合する必要はない。しかし、**他者の価値観を頭ごなしに否定しないことが重要。**

人の気持ちの奥を知る 「ジョハリの窓」



林・肥田(2008)『「定性調査」がわかる本』同友館, p.17

人の気持ちの階層と蓋

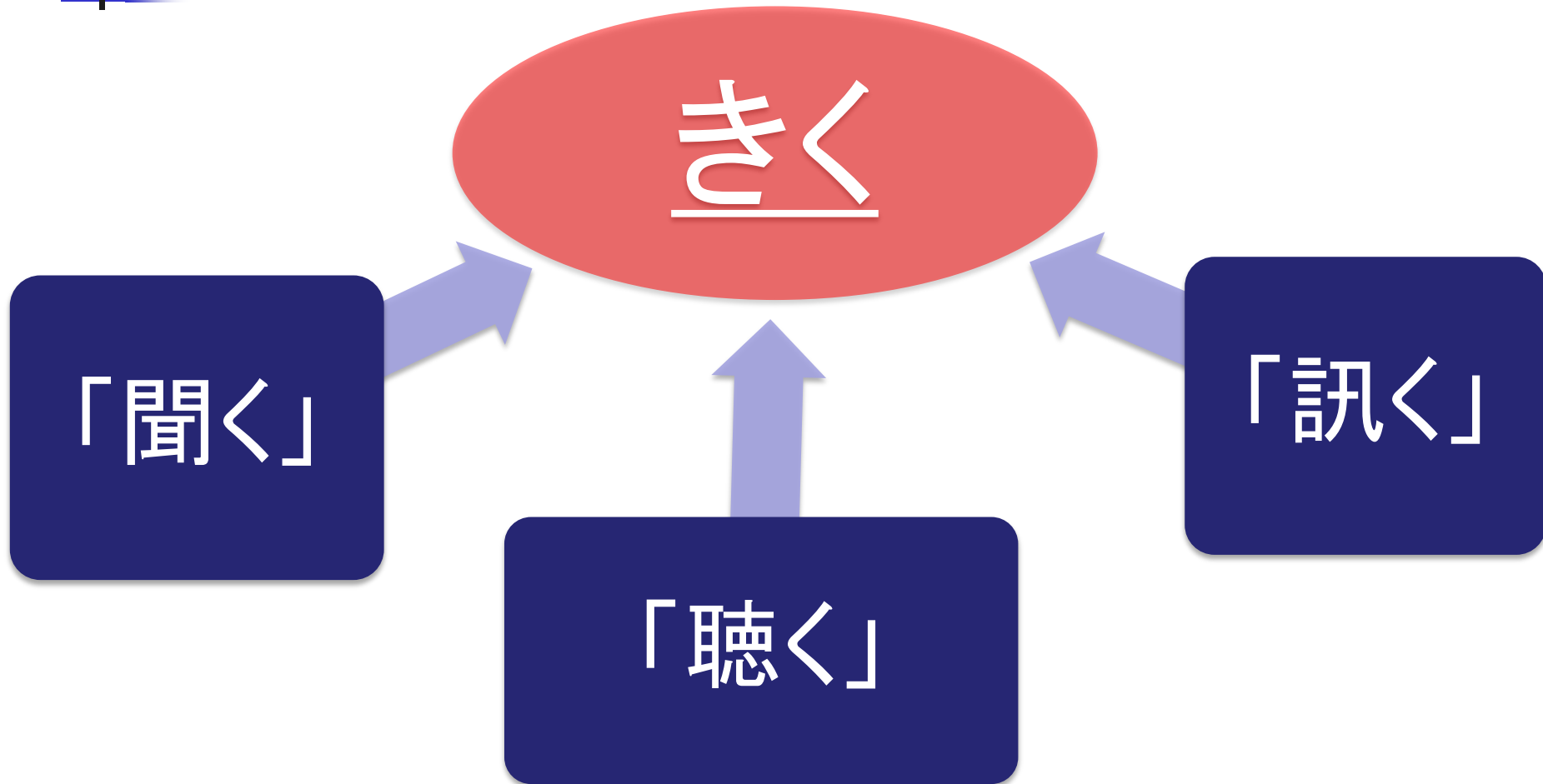


	蓋の意味	インタビュアーがすること
1の蓋	・制約からの解放(弛緩のフタ)	・思ったことを、自分の言葉でそのまま話すことを奨励/歓迎する ・言語、言語以外の表現を助ける
2の蓋	・気付き(そう言えばのフタ)	・気付きに繋がる的確な刺激を与える ・気付きに共感し、歓迎する
3の蓋	・発見(意外が出るフタ)	・前後の関係から洞察して、いろいろな角度から刺激する ・結果をしっかりと分析する

林・肥(2008),
p.19



3つの「きく」





聴くとは？

- 話し手の言うことを**正確に**理解する
 - ことばの内容を理解する
ただし、ことばを解釈するための知識体系は人によって違う→誤解のもと
 - 気持ちや意図を推測する
「この人はなぜ今これを言うのだろうか？」
- 話し手の存在を認め、**肯定的に**受け入れる
 - 話し手に**関心**を払う
 - 同情・敬意・共感・理解を**態度で示す**必要がある



聴く態度

共感的な聴き方

- 「聴く」姿勢
 - うなずき, あいづち
 - 共感表現, ほめる表現, 同情
- △「わたしにもそういうことがあって...」

正確さを重視した聴き方

- くりかえし, 要約
- 聞き返し



訊く＝質問する

なんのため？

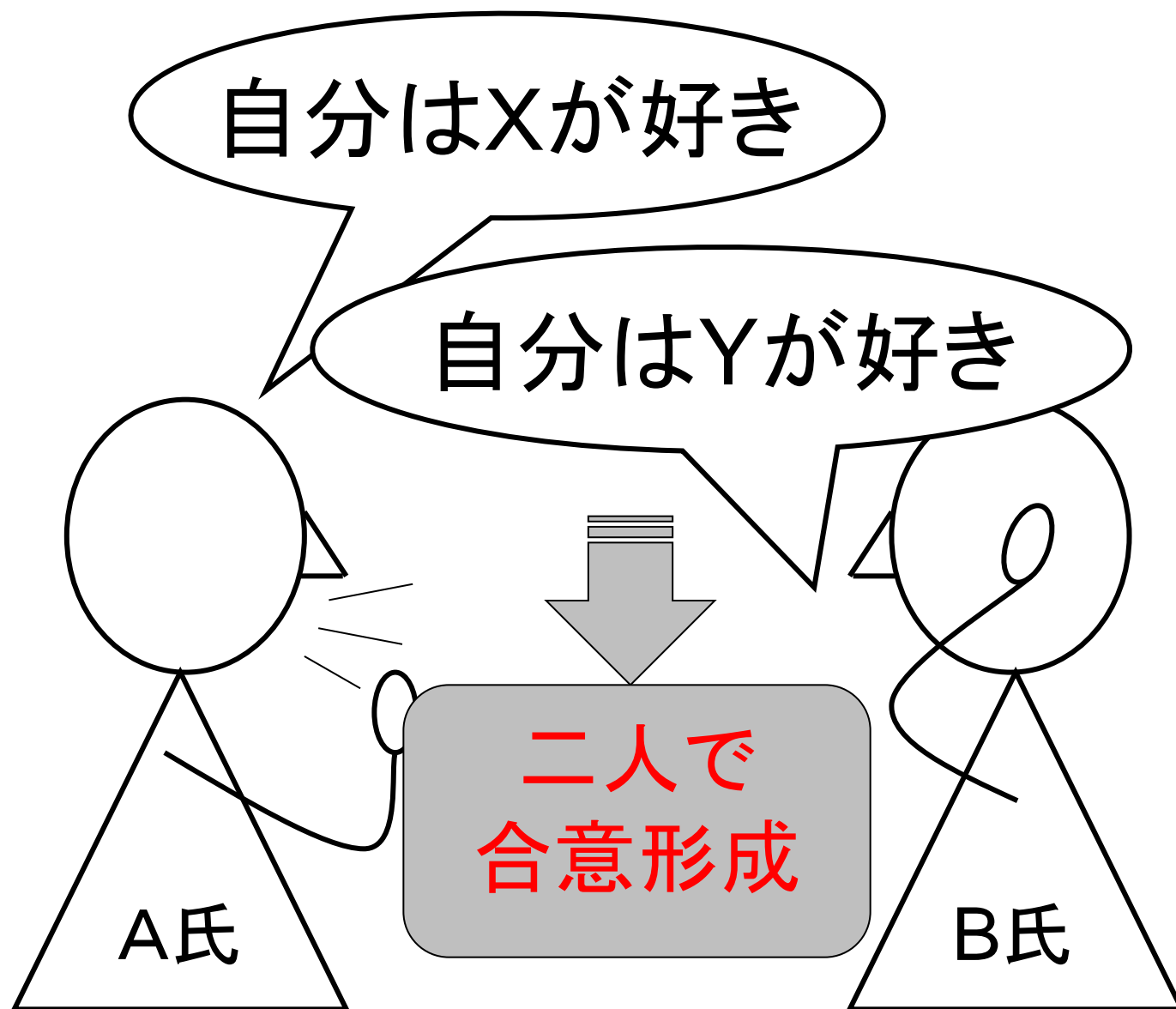
- 相手からより多くの情報や考えを引き出す
- 相手の感情や関心に理解を示す
- コミュニケーションを活性化させ、促進させる
- 相手の自己理解を助ける

どのタイミングで？

- 話す話題を提供する
- 相手の話した内容や事実を確認する
- 相手の話をふまえて、より話を広げる・深める

(＝**深掘り質問**, **プローブ**)

意見の違いが問題になるケース②





合意形成(コンセンサス)とは

- 話し合いを通して、与えられた課題についてグループで一つの回答を得ること
- 複数のメンバーが意見を持ち寄ることで、「より正しい」「より適切な」結論に至ることができる・・・と考えられている
- 「集団思考」「集団極性化」というデメリットも
 - 集団思考: 集団の中での意見の一致追求傾向
 - メンバーが個人的な疑問を抑圧
 - 集団全体として過度の楽観主義
 - 外集団の蔑視や軽視
 - スローガンの単純思考などの傾向
 - 個々人の当初の判断や行動傾向、感情などがさまざまなやりとりを通して強められること



合意形成の仕方

- 多数決
- 声の大きな人の意見を採用
- みんなでとことんまで話し合って妥協点を見出す

※それぞれのメリット, デメリットは？

※現場では, 「決めて終わり」ではなく, メンバーのその後のアクションが求められる

⇒全員の**納得感**が必要