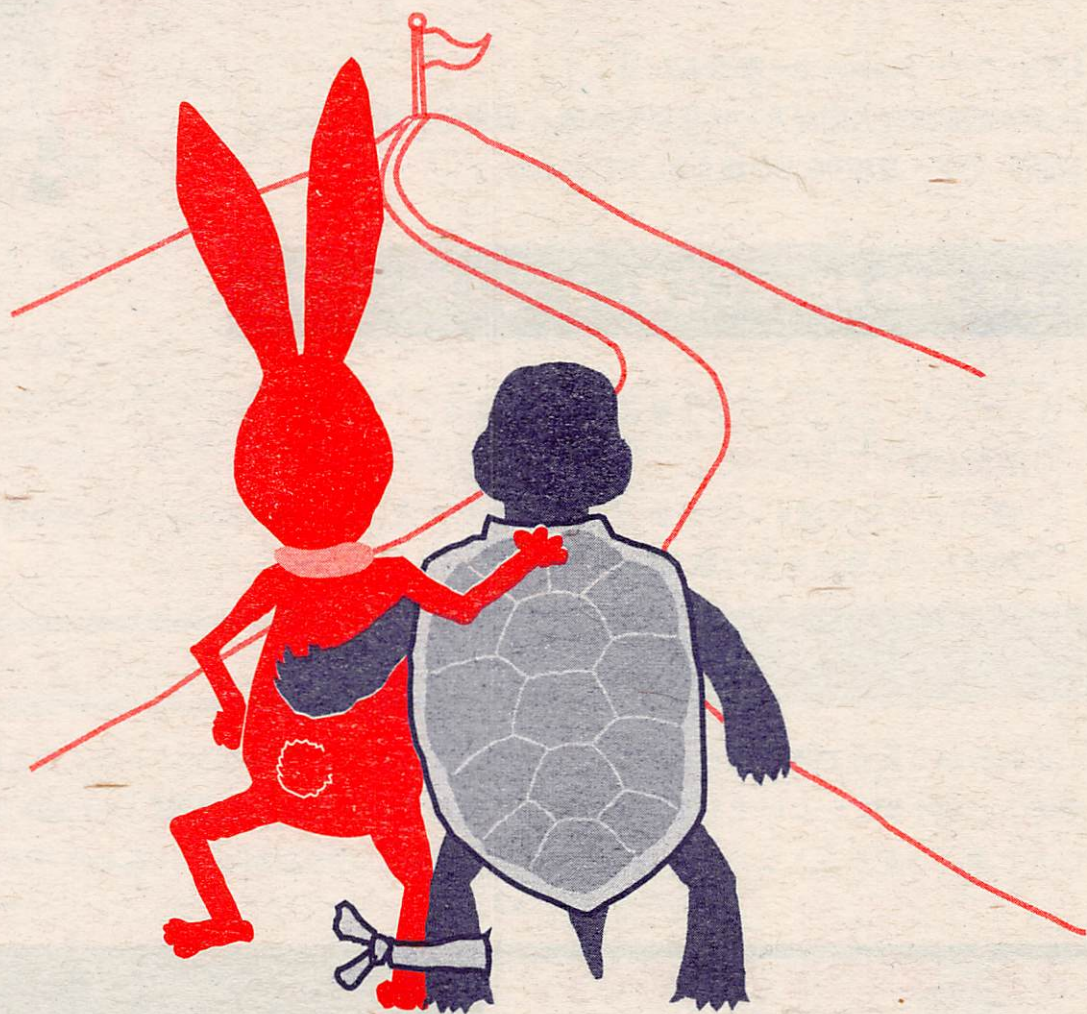


きらりとてくてく

第6号



特集
「コミュニケーション」について

コミュニケーションの不安とは？

『きらりとてくてく』第6号のテーマは「コミュニケーションの不安」です。

コミュニケーションは、学校や職場といった社会で生活する中で切っても切れないものです。職場では、仕事をする上でコミュニケーションが重視されるため、なおさら不安に感じる方が多いようです。当事業所に通われている利用者の皆さんからも、コミュニケーションに関する不安の声が数多く上がりました。

そもそもコミュニケーションとは何でしょう？
辞書をひくと、以下のようにあります。

【コミュニケーション-goo 辞書より-】

社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。
言語・文字・身振りなどを媒介ばいがいとして行われる。



つまり、言葉や身振りで「伝達し合う」ということです。

「コミュニケーションの不安」を2つに分けると、

①自分が話すことの不安

例：「スラスラ話すのが苦手」「質問されたとき、どう答えたらいいか分からない」など

②相手からの意見を受け取ることへの不安

例：「指示が理解できるだろうか」「空気を読むことが苦手」など

ということになります。

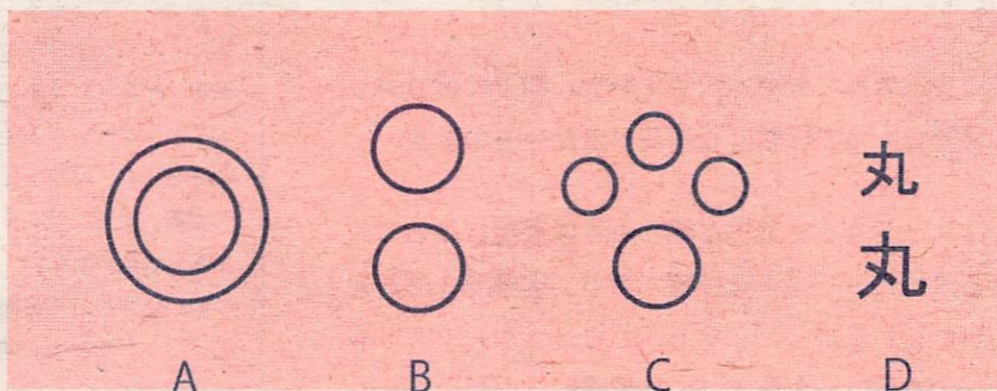
これらがうまくできないと、イライラしてしまったり、逆に相手にイライラされたり、そのことが不安でビクビクしてしまうため、職場での人間関係に影響してしまうということです。つまりコミュニケーションは、人間関係にもつながっているようです。

さて、突然ですが質問です。

「丸の上に丸を描いて下さい」と指示された場合、
あなたはどのように描きますか？
右の枠に描いてみてください。



さて、あなたはどのように描きましたか？



先ほどの指示では、AのようにもBにもCにもDのようにも描くことは可能です。

このことで、一つの言葉でも受け取り方によって様々な受け取り方があるということが分かります。

これは職場のコミュニケーションでも同じことが言えると思います。コミュニケーションには「伝え手」と「受け手」があり、そこにズレが起こることはあり得るということです。これはどちらか一方が悪いということではありません。その中で正確に伝え合うことが大事です。

正確に伝え合う上で大切なことは？

正確に伝え合う上で大切なことは、お互いに伝わりやすい話し方を考えること、双方が正確に受け取ろうとすることではないでしょうか。例えば英語で話しかけられた時に「ゆっくり話してもらえませんか」と伝えたりするのもその一つです。

「どのような状況なら話しやすいか、あるいは聞きやすいか」を考えること、また「相手にどう対応してもらえれば自分は理解しやすいか」を伝えることはとても大切なことです。職場において配慮を求める、ということもそうした理由から必要性が生まれてきます。



一方、相手に配慮を求めると同時に、話し手は受け手のことを、受け手は話し手のことを理解し、配慮する必要があります。

お互いに歩み寄ることが大切ですから、相手の事を少し想像し、理解した上で行動に移していきたいものです。

コミュニケーションを苦手と感じる人は実際にはとても多く、ある人にとっては不安の種であり、劣等感を感じさせるものかもしれません。しかし、コミュニケーションを「**お互いを理解し合うための手段**」と捉え、歩み寄りを始めることができれば、その中で信頼関係や安心感が生まれ、職場においては仕事のしやすさが得られるでしょう。

直接上司や同僚に伝えづらい際には、家族や友人、また支援者など自分の話しやすい人に相談してみましょう。そこからコミュニケーションは始まっています。

一言メモ

コミュニケーションには言葉によるやり取りだけでなく、表情や態度といった「非言語コミュニケーション」と呼ばれるものや、相手との関係性や印象、声をかけるタイミング等も含まれます。

それらが相互に影響してコミュニケーションは成立しているのです。



参考

自分を理解すること、自分のことを伝えるためのヒントとして、以下を参考にしてみてもよいかもしれません。

・ナビゲーションブック

自分自身の特徴や配慮点などをまとめるツールです。支援者や会社の人の見せることで自分のことを理解してもらい、言い換えれば「自分の取扱説明書」とも言えます。
<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support13.html>

・アサーショントレーニング

相手も自分も大切に作る人間関係をつくる自己表現をアサーションと言います。そのトレーニング方法について書かれています。

参考図書『改訂版アサーション・トレーニング～さわやかな〈自己表現〉のために』
 平木典子著、金子書房

・SST

ソーシャルスキルズトレーニングの略。コミュニケーショントレーニングの一環として病院やデイケア、就労支援事業所などで行われています。

次号予告

次号は「仕事が覚えられない不安」をテーマにする予定です。