

# Communication Skills Training



コミュニケーションスキルトレーニングについて

コミュニケーションには、うまくできる形やスタイル、プロセスなどがありますが、知識やスキルなどだけを「覚えよう」としている、それがマニュアルにないような、例外だった場合、すでにそれが上手いこうとしていることに気づかなかったり、上手くできていることがわからないでいたりします。

そして、知識やスキルなどだけで、「うまく」コミュニケーションをしても、実際のコミュニケーションは「ズレている」のに、自分では「よし！うまくいっている」と思ってしまっていることもあります。

コミュニケーションスキルトレーニングでは **相手とのコミュニケーションを「自分で感じる」** トレーニングを目指しています。

# 第一回

コミュニケーションとはなに？

現代社会で生活するなら、他人とのコミュニケーションは避けて通れないものです。

私たちは生まれた頃から親や兄弟と一緒に暮らし、地域社会に育まれて大人になります。

幼稚園や保育園に通っている頃は周りの大人からサポートを受け、小中高と進むにつれて会話する機会が増えていきます。

仕事に就けば上司・同僚・部下など様々な立場の人々と意思疎通をしなくてはならなくなります。

日々の生活はコミュニケーションの上に成り立っていると言っても過言ではありません。

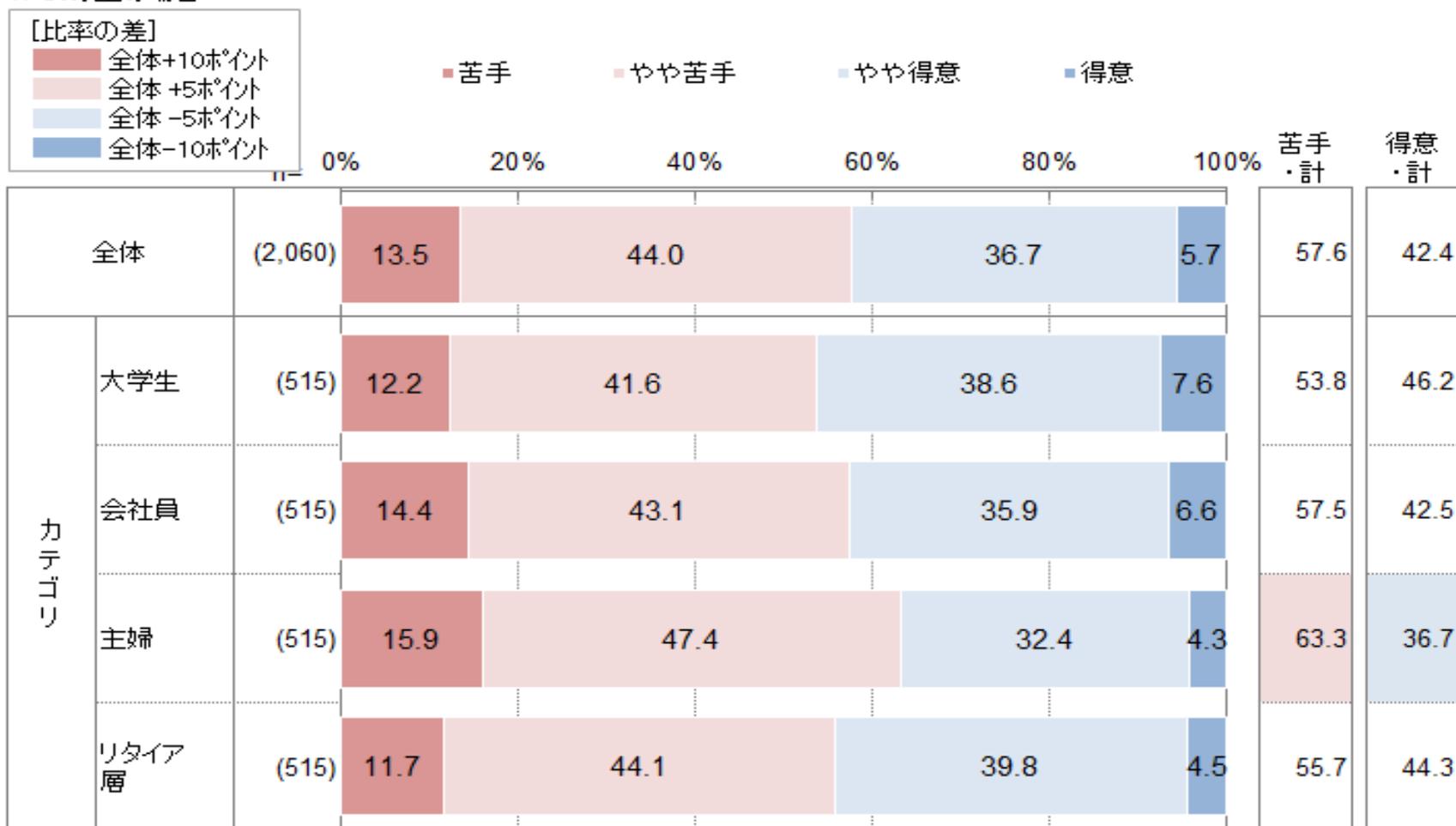
2018年、株式会社JTBコミュニケーションデザインは、「コミュニケーション総合調査」の第3報として「コミュニケーションへの苦手意識」の報告書をまとめました。

次のスライド「コミュニケーション全般の得意度」の調査結果をを見てみましょう。



【図1】 コミュニケーションの得意度<カテゴリ別>

n=30以上の場合

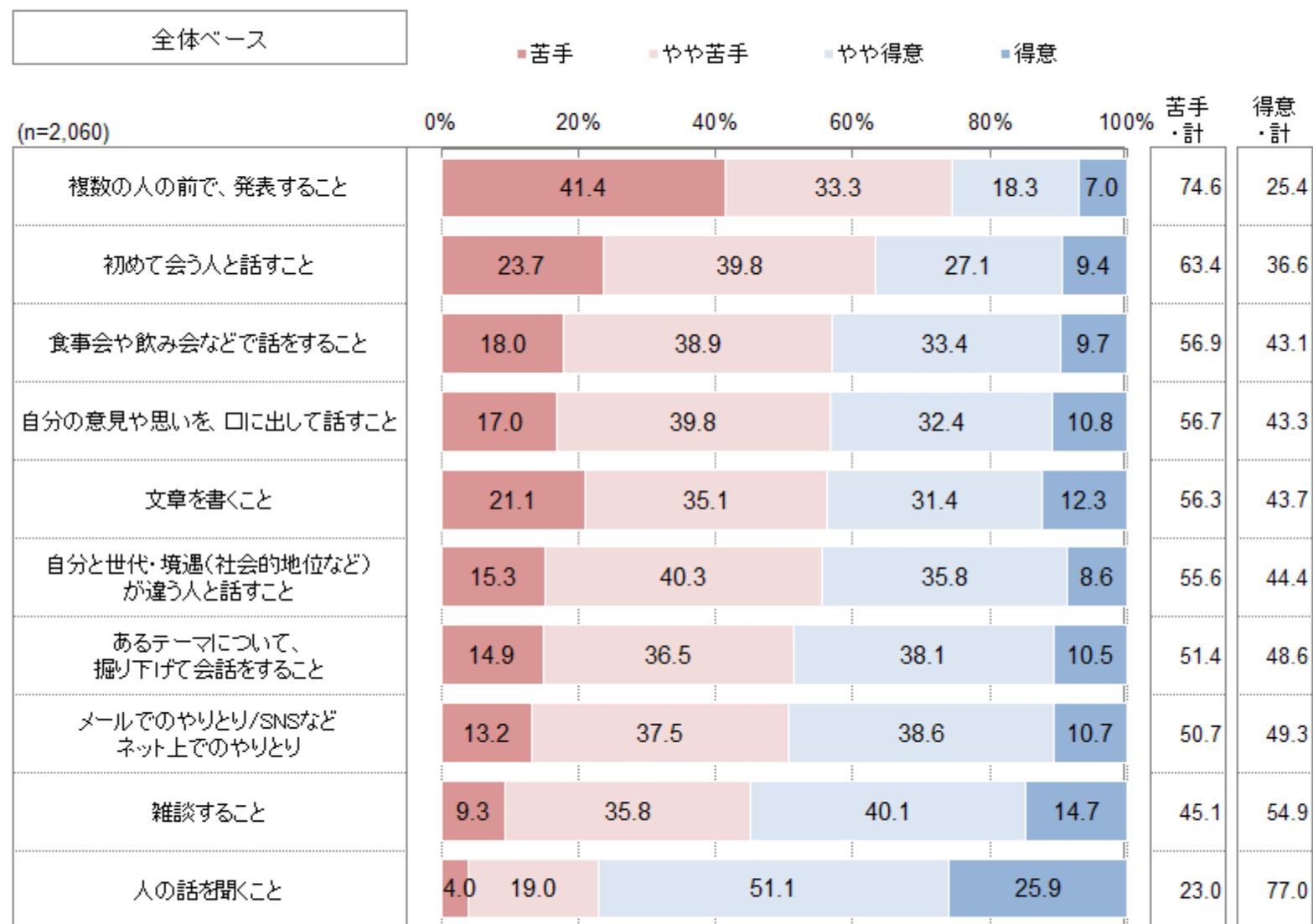


※苦手・計:「苦手」+「やや苦手」 ※得意・計:「やや得意」+「得意」

コミュニケーション全般の得意度をみると、  
全体で「苦手」「やや苦手」が58%と半数を超え、  
苦手を感じている人が、得意を感じている方よりも多い結果となりました。  
カテゴリ別にみると、苦手意識は、主婦で 63%と顕著に高く、  
次いで会社員 58%、リタイア層 56%、大学生 54% でした。  
大学生が、コミュニケーションへの苦手意識は最も低い結果でした。

では、次のスライド「[コミュニケーションの得意度<項目別>](#)」の調査結果を見てみましょう。

(図3) コミュニケーションの得意度 <項目別>



※苦手・計:「苦手」+「やや苦手」 ※得意・計:「やや得意」+「得意」

※「苦手・計」のスコアで降順ソート

コミュニケーションに関する項目を見ると、苦手意識を持つ人が最も多いのは「複数の人の前で、発表すること」で、75%と4人に3人が苦手意識を感じています。次いで「初めて会う人と話すこと」(63%)、「食事会や飲み会などで話をする事」(57%)、「自分の意見を口に出して話すこと」(57%)、「文章を書くこと」(56%)、「自分と世代・境遇が違う人と話すこと」(56%)が上位に挙がりました。 苦手意識よりも得意意識が高くなった項目としては、「人の話を聞くこと」が突出して高く、77%が得意と回答しました。次いで、「雑談すること」は 55%の方が得意と回答しています。

人前での発表や初対面、飲み会、意見を言うなどの主体的な発信や日常と違う場面でのコミュニケーションに対して苦手意識があり、人の話を聞くという受動的な場面や、雑談という日常の場面に関しては得意と感ずることがわかります。

---

コミュニケーション全般の得意度とコミュニケーションの得意度〈項目別〉二つの調査結果を見ていただきましたが、日本人の多くの方が「コミュニケーションが苦手」と感じていることがわかります。

周りの人は苦手意識もなく、自由自在にコミュニケーションを取っているように見えるかもしれませんが、人それぞれコミュニケーションについての課題があるようです。

近年では、コミュニケーションとは  
人生の「豊かさ」に比例している」とまで言われています。

また、ビジネス面でも成功している人たちの多くの共通点として言われて  
いるのが、ビジネスの成長や結果は  
「コミュニケーション能力に比例する」という点です。

そして、コミュニケーションとは、  
「その人の人間性に比例している」といいます。

コミュニケーションとは

「 **相手は、どんな人なのか？** 」

ということをダイレクトに私たちに伝えてくるものなのかもしれません。

そしてそれは、

「**相手がするコミュニケーション**」も「**自分がするコミュニケーション**」の  
そのどちらもです。

だから、普段自分がしている「コミュニケーション」は、自分がどんな人か？  
ということを相手に伝えています。（それが、意識的・無意識的であっても）

そして、相手が自分にしてくる日常の何気ないコミュニケーションから、  
私たちは **何かしらの意味** を無意識にキャッチしています。

もちろん、そのコミュニケーションからキャッチした中身については、  
自分自身や相手がしている

**誤解** や **勘違い** そして **思い込み** や **決めつけ**

といった憶測などもあるでしょう。

こんなことはないでしょうか？

例えば、自分よりも「何かを」多く持っているという「外的な理由」だけで、その人を高く評価したり、疑いもなく信じたり・・・

その反対に、外的に「その人」をかたち作っているものが、自分よりも少ないからという理由だけで、「その人を大切に扱わない」態度で接したり・・・

自分にとって、すごく得になる人と、たいして得にならない人と分けたり、相手によって、あきらかにコミュニケーションに「差」があったりする人がいます。

これは「コミュニケーション」というものが、  
自分がなにかを得るためのもの、自分自身を満たすものだと、  
そう思い込んでいるからかもしれません。

そうやって、「コミュニケーション」というものが、  
自分がなにかを得るためのもの、自分自身を満たすものだと  
思い込んでいるのなら・・・

「〇〇さんってエライね！」 「いつもよくやってくれてるね！」 「さすが！」  
「すごい！」と言われるようなことや、

人からの「褒めてもらえる」「認めてもらえる」「同情や共感」を得られるようなことを、いつも「相手から引き出すコミュニケーション」を繰り返しがちになります。

その逆のことでも、同じです。

「誰も自分のことをわかってくれない」「自分は理解されない」「認めてもらえない」「楽しくない」といった「悲観的なこと」「ネガティブなこと」「自虐的なこと」を日頃からいつも言葉にしたり、アピールしたり、思っていたりすれば、そうした状況を「相手から引き出すコミュニケーション」を無意識に所構わずしたりします。

コミュニケーションというものが、

「自分が何かを得るためのもの」「自分を満たすもの」そんなふうに思い込んでいるのなら・・・

相手がそれを満たしてくれない人ならばどうなりますか？

そのコミュニケーションを、「自分にくれる」

相手や場所、その時期が現れるまで、他を探し続けるでしょう。

ここで注意を自分自身に向けてみて欲しいことは、

自分の「コミュニケーションが上手く」なれば、自分自身を満たせると思っていないだろうか？ということです。

自分の「コミュニケーション能力を高めたい理由」や「コミュニケーション力向上の目的」が、自分が何かを得るためのもの、自分を満たすものだと思い込んでいるならば・・・

あるとき、自分のコミュニケーションで、相手からなにか（自分が欲しいもの）を得ることができたなら、

よし！このコミュニケーションは成功した！

このコミュニケーションは上手くいったな！



人を自分の思うように動かさせたとき（支配・コントロール）、  
自分の意のままに物事や相手が動いたとき（操作）、

それで、「コミュニケーション成功！」「上手くいった！」  
ということになってしまうのではないのでしょうか？

支配やコントロール、操作を思うようにできるようになって、それで自分は  
満足できたとしても、その相手は、  
どう感じているのでしょうか・・・  
どう思っているのでしょうか・・・

コミュニケーションというのは  
自分が何かを得るためのもの、  
自分を満たすもの

もし、そういったコミュニケーションを何度も、いつまでもやり続けていけば、どうなるのでしょうか？

コミュニケーションとは、「相手次第」「相手が満たして、埋めてくれるもの」「相手からもらうもの」「相手がくれるもの」だと錯覚をしていってしまおうでしょう。

現実はどうでしょうか？

周囲には、いつも自分が欲しいコミュニケーションを「自分にくれる」人ばかりではありません。

「自分にくれる」コミュニケーション、  
そればかりを繰り返していたら・・・

人に対して、好き嫌いが激しくなったりします。

自分が欲しいコミュニケーションを「相手」から得られないとき、

相手が思うようにならない、

相手が変わってってくれないと感じ、

自分ばかりが我慢している気がするコミュニケーションに、

自分が満たされることがないため、

相手にも自分にもイライラするようになるからです。

そして、いままで「自分にくれる」コミュニケーションをしてきていたひとが、あるとき「自分にくれない」コミュニケーションをしたとなれば、

あの人にかわった・・・

裏切られた・・・

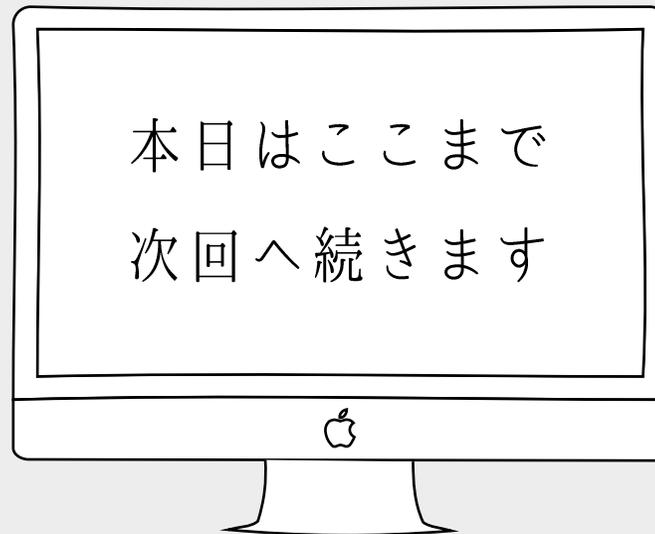
信じていたのに・・・

と、感じたり、周囲の人に話したり、そのひとの評判をおとしめたりと、単純にただただ「嫌いな人」が増えていくだけでしょう。

こうなると、実のところ、「自分の嫌いな人（苦手な人）」とは、

**本当は、「自分を満たしてくれない」だけ  
のことだったりするのかもしれない。**

自分にとって、普段のコミュニケーションが苦手な相手や、面倒だと感じる相手は、自分のことをいつもどのように扱っていますか？



課題ワークへ 

## 課題ワーク①

スライド9 のコミュニケーションの得意度〈項目別〉の調査結果で、自分の最も苦手なものを一位として十位まで挙げてみましょう。

(次のスライドに10項目載せています)

また、選んだ順位それぞれに、選んだ理由や思いなど、何でも構いませんので記入してください。

例えば・・・

○位 自分意見や思いを、口に出して話すこと

自分の意見と人の意見が違くと、面倒になりそうで自分の意見をいうのは我慢していることが多いから

- ・ 複数の人の前で、発表すること
- ・ 初めて会う人と話すこと
- ・ 食事会や飲み会などで話をする事
- ・ 自分意見や思いを、口に出して話すこと
- ・ 文章を書くこと
- ・ 自分と世代・境遇（社会的地位など）が違う人と話すこと
- ・ あるテーマについて、掘り下げて会話をすること
- ・ メールでのやりとり、SNSなど、ネット上でのやりとり
- ・ 雑談すること
- ・ 人の話を聞くこと

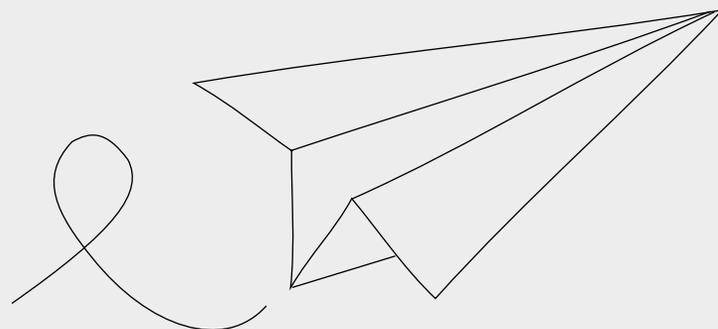
## 課題ワーク②

コミュニケーションが「もっと上手ければ」どんな自分になれると思いますか？

### 課題ワーク③

今回のコミュニケーションスキルトレーニングで、何か感じたこと、自分自身への気づきなどあれば書いてみましょう。

(どんな些細なことでも、つぶやきでも構いません)



お疲れさまでした