

【特集・コミュニケーション】

- 2 今こそ、心に十分な栄養補給を! : 小林雅美
 - 3 快適なコミュニケーションのために最適な交流分析の応用 : 小林雅美
 - 4 コミュニケーションの効果について : 川合由美子
 - 6 コミュニケーションに活かす交流分析 : 磯部隆
 - 8 ひとり一人違うからおもしろい : 経田博子
 - 10 コミュニケーションの苦手な人に交流分析の活用を : 西條ユキコ
 - 12 【連載第1回 ゲシュタルト療法】
ゲシュタルト療法とは① : 百武正嗣
 - 14 平成24年度・活動方針 : 飯田國彦
 - 16 【TA マネジャー養成講座を受講して】
幸せを運ぶTAの伝道師を目指して : 渡部達巳
 - 17 【准教授・教授研修会に参加して】
疑問アイスブレイキング講座に学ぶ : 富山茂樹
 - 18 【現代の交流分析(応用)と体験ワークショップに参加して】
もっともっと続きがききたい講座! : 浅野雅行
 - 19 【ホットコーナー・九州支部】
 - 私のこの一冊
『ふしだらかしら』 : 穂苅信子
 - 雑誌から一新聞から
母と娘の良き関係を築く : 村瀬由加里
 - 毎日元気
私のストローク銀行 : 杉田清香
 - 20 事務局から(3月・4月理事会報告他)
 - 21 講座・認定試験・研究会・他スケジュール
 - 22 新会員・新TA地区教室・新資格認定者のご紹介
- 表4 第12回通常総会・第35回年次大会(仙台)お知らせ

表紙テーマ:癒し・元気・ふれあい
写真ご提供者/高橋修三さん(岩手山が映る田んぼ)
匿名希望(初めての赤ちゃん)
匿名希望(バラ(原種)の垣根)

許可なく、複製、転載、あるいは、インターネットへの掲載は、お断りします。

今こそ、心に十分な栄養補給を!



…対面(face to face)
コミュニケーションの重要性…

交流分析士教授
小林 雅美(関東支部)

21世紀になって、IT(情報技術)産業のめざましい発達によるインターネットの急速な普及は、私たちの生活を大きく変化させました。家の中に居ても世界中の情報が瞬時に手に入ったり、多くの人々と容易に多様な手段で関わる事が可能となりました。世界が狭くなったと感じる人も多いことでしょう。

コミュニケーションにおいては、Email、Twitter、Facebook、Mixi、Blogなどの広がりにより、若者たちは暇を見つけては、ネットを通して多くの人とのやりとりに時間を費やしています。これは、一見、他者と相補的なコミュニケーションをしているようですが、多くの場合、自分自身の内部で起きている“自分の存在認知を望む心の叫び”と言えるかもしれません。

アメリカの心理学者であるアブラハム・マズローは、自分が他者から価値ある存在と承認され、且つ、自己信頼感、自尊心を持つことによって、初めて「自己実現の欲求」につながると言っています。つまり、承認欲求を満たしてくれる相補的なやり取りは、私たちの不安感や緊張感を取り除く「心の栄養素」なのです。

人と対面して行うコミュニケーションでは、言葉、話し方、表情、態度等すべてを使って交流をすることができます。相手と対面しているので、その場ですぐに相手の反応がわかり、自分の存在を「今ここ」で実感できます。また、相手が何か違和感を感じると、「どうしたの?」という言葉が返ってきて、自分から声を上げなくても自分の存在を実感できます。

この私たちが基本的欲求として望んでいる人と対面して行うface to faceコミュニケーションが、近年急速に減少し、社会全体に不安感がアメーバーのように広がりつつあります。3.11以降、「絆」という言葉がキーワードとなり、家族や友人や近所の人達との繋がりの大切さを再認識された方も多いでしょう。今こそ、社会全体が、人と人との真の繋がりに対面(face to face)コミュニケーションの重要性を見直し、活性化し、心に十分な栄養を与える時だと言えましょう。

快適なコミュニケーションのために最適な交流分析の応用

交流分析士教授 小林 雅美 (関東支部)

コミュニケーションとは「複数の人間や動物が感情、意思情報等を伝え合うこと」(広辞苑)と定義されています。生き物が複数存在すると何らかの意思伝達をしあって社会を形成しています。動物同士、動物と人間、人間同士、すべてなんらかのコミュニケーションを取りながら生きています。

ここでは、人間社会で行われるコミュニケーションに限定して述べることで、他者との二者間の『対人コミュニケーション』と、外部から観察できない自分自身の内面で起きている『個人内コミュニケーション』とに分けて考えてみましょう。

対人コミュニケーション

(Interpersonal communication)

「人は、ストロークを得るために生きている」と言われるように、私たちが生きている証は、この社会、組織、また個人的な場において、人間関係を持つことと言えます。中でも、相手と向き合っていく対面(face to face)コミュニケーションは、「目は口ほどにものをいう」といった諺もあるように、言葉だけではなく、表情や態度など全身を使って互いの感情や意思を伝え合っています。アルバート・メラビアンの表現効果総量でもわかるようにコミュニケーションにおける非言語の占める重要度は非常に大きなものです。

対面(face to face)コミュニケーションは「今ここ」の現在進行形であり、消しゴムで消して取り消すことができず、また、ストロークが心地良いか不快なものであるかは相手が決めるものであり、瞬時、瞬時が勝負です。対面して行う交流はこれ程重要でありながら、日常では

「当たり前のこと」として軽視し、無意識に行っているのではないのでしょうか。その挙げ句、多くの誤解が生じたり、人間関係を悪化させる原因となり、他者と一緒に居ると「疲れる」、「不快になることが多い」、「思い通りにならない」等と感じ、他者との交流を避けるようになる人が多くいます。ところが、人間の基本的欲求として“集団の欲求”があるので、どこかで寂しさを感じています。

交流分析では文章作成などの理性的な言語に焦点を当てるというよりも、対面(face to face)コミュニケーションにおいて重要な地位を占める話し方や表情や態度等の非言語にも焦点を当て、学習します。私たちは、“欲しい時に”、“欲しいストロークを”、“欲しいだけ得られる”、のが最高の満足です。そのために「今ここ」のストロークを得ることができない対面(face to face)コミュニケーションは非常に重要な意味があるのです。

個人内コミュニケーション

(Intrapersonal communication)

近年、心理学の主流となってきている認知心理学(cognitive psychology)は『物を見たり、何かを覚えたり、問題を解決したり、言語を理解したりするような生体の知的な情報処理過程を、外的刺激によって生ずる生体の受身的過程としてではなく、むしろ生体の側から入力情報に働きかける能動的過程としてとらえる』(中島義明「認知心理学とは何だろうか」)心理学です。

他者との間で行っているコミュニケーションは、実は、その人の内部に“とりこまれた他人(P)”と行っている内部対話の影響を受けています。いくら他者との

コミュニケーションを改善しようと言葉で表現しても、どこか理解し合うことが難しいのは、やり取りが内部でも起きているからです。その人の内部対話に気づき改善をしなくては、真の自己成長には繋がりません。他者と良い人間関係を保とうと思っても、心の内部で自己否定や他者否定があつては、良い関係は長続きしないでしょう。交流分析では、この外部の事象を人間がどのように知覚し、認識しているのか、人間の精神的・肉体的諸活動の基礎にある人間内部で起きている個人内コミュニケーションの気づきを得るために、構造分析、人生態度、ストローク・ディスカウント、心理ゲーム、脚本などを勉強します。

今こそ交流分析

相手に合わせることによって、人間関係を良くしようとすると、無意識のうちに心の中にストレスがたまり、風船が膨らむように、いつか破裂してしまいます。心療内科では、交流分析、自律訓練法、認知行動療法が治療の3本柱と言われています。しかし、私たちは、交流分析を学ぶことにより、他者の手を借りなくても、自分が自分自身の運転席に座り、自分を知り、どのようになりたいのかを考え、どんな方法があるのかを学ぶことによって、自己変革し、自己成長していくことができます。交流分析の学びは、自分の対人関係に理論的裏付けを得て、自信を持って自己表現をすることができるようになり、ディスカウントしたり、ラケット感情に入り込むことが減り、余裕のある交流ができるようになることに繋がります。たった1回の人生を自分が納得のいく人生にするために最適な心理学が交流分析です。



コミュニケーションの効果について

～高齢者介護施設での取組より～

交流分析士教授
川合 由美子(関西支部)

コミュニケーションは、ラテン語のcommunisが語源といわれ、その意味合いは共有、ないし共有物ということです。発信者の考え、思い、知識、その他の情報を伝達し、相手(受信者)に受け取られ、共有化します。その過程で、発信側のパーソナリティも伝わり、受信者への存在認知として受け取られ、ストロークになります。その相互作用で、相互理解が進み、相互信頼関係が生まれます。気持ちも共有します。コミュニケーションは、情報の共有であると同時に、ストロークを通じて理解や信頼を構築し、気持ちを共有するプロセスといえます。その結果として、双方の意識の変化と自発的な行動を生みます。これがコミュニケーションの目的ではないでしょうか。

コミュニケーションによる意識の変化と自発行動の一例として、介護老人保健施設で、職員と入所者のコミュニケーションの改善の取組から見られた効果についてご紹介させていただきます。

1.経緯

A介護老人保健施設(A老健)のN理事長からの依頼により、新設1年目を迎えた施設の職員の研修をすることになりました。問題点として、施設への入所者の退去率が高く、採算見込みを下回っており、職員の意識改革、接遇技術の向上を図りたいというものです。

2.問題点(聞き取り・無作為アンケート等の調査結果)

- 施設は完備しているが、新卒で若く経験の少ない職員が多く、問題への気づきや対応が不十分。入所者との向き合えておらず、その必要性への気づきが少ない。入所者、家族には、職員の言葉遣いや対応がぞんざいで、意見や思いが施設や職員に十分伝わっていないという不満がありました。一方で、職員の認識は、苦情は特定の人に限られるというものでした。入所者と職員の間での気持ちの交流が少なく信頼関係が不十分な点が問題とされました。
- 職員同士は同年代ということもあり人間関係はよく、定型業務は手順通

り進めており、意図的な手抜きはしていないと評価できました。

3.目標と取組内容

- ストロークの理解と実践により、入所者とのコミュニケーションを深化させる。閉鎖、儀式儀礼、ゲームを減らし、雑談、親交を増やす。これにより、職員自身の満足度の向上を図る。また、入所者との信頼関係や利用者満足度を高め、結果としての利用率の向上を図る。

下記は、職員へのTAの学習と職場での実践を3カ月間行った結果です。

4.コミュニケーションの効果について

- 1)ストローク発信の効果(職員から)
- a.笑顔、アイコンタクト、挨拶等の存在認知 b.丁寧な言語表現 c.一言声掛け d.タッチストロークを一週間ずつ取り組んだ結果、コミュニケーションが変化したという顕著な傾向が見られました。それをコミュニケーションによる効果として分類してみます。
 - ①受取側の効果(入所者)

ア.OK感情の高まりとリアクション効果(自由記述で、26%、b15%、c29%、d12%)

入所者から気持ちがいいと言われたり、笑顔になったり、安らいだ表情になる。また、名前を覚えてくれたり、職員を労ったり褒めてくれたり、話をよくするようになり、日常生活活動(Activities of Daily Living)が向上したりという効果が報告された。

②発信側の効果(職員)

ア.OK感情の高まりの効果(同a14%、d12%)

+ストロークを発信することで温かく楽しい気分になる、相手の反応が嬉しい等

イ.OK-OKの行動への効果(同a14%、b15%)

+ストロークを出す経験により、気持ちよくなったので、また行こうなど、+ストロークを得た経験から、当該行動が強化され、ストロークと行動の循環ができる。

ウ.共感、相手の存在への認識の効果(同b15%、c12%)

「仕事の対象」という認識が変わ

り、相手への関心が高まったり、親交・親密な交流が生じた。相手への尊敬の念や、人間的な交流を望む自分と同じ人間としての認知ができた。

エ.自覚やモチベーションへの効果 (同c10%)

相手の反応から「自分の仕事はどういうものであり、どんな自覚を持たないといけないのか」という仕事への役割意識や行動に対しての自発性が高まったという報告がありました。それに対し、+効果ではなく、抵抗感も見られました。変化に対する防衛反応、ディスカウントの顕在化と考えられます。

③抵抗感

一方で、「自分はすでにできている」「忙しくてできない」「相手による」「やりすぎはよくない」「関わられ過ぎる」等、取組に対する抵抗感があった。また、入所者家族には丁寧な言語表現を行うことができても、入所者に対してはできないという傾向がありました。親しみが薄れるという理由の背景に、相手や自分、状況に対するディスカウントが見られました。特に顕著だったのは、タッチストロークに対してで、試みることにまず抵抗感があり、効果があったというのは総計で37%に留まりました。仕事柄、予想外の結果でした。

2) ストローク受信(傾聴)の効果

- 介護中や食事介助の合間に、入所者の過去のエピソードを聞くという

傾聴の取組をしました。そうすると、傾聴を受けた入所者だけでなく、話を聴いたことが、職員の意識や気持ちに顕著な変化をもたらしました。その実施報告からの回答による効果性です。(有効回答 32人、複数回答)

①受取側の効果(職員)

ア.相手の足跡への感動、気持ちへの共感の効果(59%)

相手の苦労や頑張りが分かった。悲しい、辛い話に自分も共感したり同情したりした。入所者の過去の豊かな人生を知り、親交親密の時間を共有できた。

イ.今の相手やその状況への理解の向上の効果(65%)

話している時には、普段と違い、生き生きしていたり、話を聞いて初めて分かったりしたことがあった。普段の様子や気持ちが理解できたり、言動の背景を知り、受け入れる幅が広がった。

ウ.今後の行動変容への効果(9%)

相手の変化を目にして、これからは、もっとよく話をしようと思った。

エ.ラポールが築けた(3%)

相手が信用して任せてくれるようになった。コミュニケーションがスムーズになった。

オ.人間としての尊敬の念(28%)

介護対象者から「同じ人間同士」「人生の先輩」という見方になり、第三の立場から第一の立場への転換が起きた。この変化は大きいと感じ

られました。

②発信側の効果(入所者)

ア.OK感情と自発性向上の効果(40%)

詳細に戦争体験や結婚、生活について生き活きと語ってくれた。入所以来、口を利かなかった人が初めて口を開いて30分も話をしたという報告がありました。

イ.「人間としての尊厳の回復」の効果(46%)

若い職員に笑いや涙を交えて人生について教えた。また、「これまで頑張った結果、今満足している」と話したり、「つらい話も人に聞いてもらうことで忘れる」と語り、第二の立場から第一の立場への転換が起きた。

上記は一つの取組から見られた現象であり、これだけをもって普遍化はできませんが、コミュニケーションは自尊感情と自発性の向上に大きな役割を果たすものと考えられました。私自身、大変感動し、コミュニケーションについての認識の変化の起こった取組でした。





コミュニケーションに活かす交流分析

静岡英和学院大学短大部教授
磯部 隆 (交流分析士准教授・静岡支部)

はじめに

本タイトルは、「交流分析に活かすコミュニケーション」ではなく、その反対の「コミュニケーションに活かす交流分析」です。さて、タイトルから皆さんは、どんなことを連想されますか？(A)への質問です。やりとり分析と言えば、相補や交差や裏面交流、あるいは、ベクトルの方向はいかにと、連想しますよね。いかがですか？

現在私は、大学の短大部現代コミュニケーション学科に所属。コミュニケーション心理学をはじめ、人間関係論や心理学入門、健康心理学のほか、「交流分析」という科目が設けられて担当。これによって堂々と、「交流分析」を講ずることができ、ありがたいことだと思っています。

また、コミュニケーション心理学では、主に二つの内容を取り上げています。アサーティブ・コミュニケーションと、人間を相手に関わる者には、必須の「一般意味論」を講じています。それは、さておき、学生は今、社会情勢が厳しい折、企業から「コミュニケーション能力」のある学生が求められています。以下、テーマについて綴っていきます。

交流分析をコミュニケーションに活かす

本タイトルは、大変に興味深いものがあります。私の連想は、といえば、まず、人生脚本、というより、ドライバーや禁止令を浮かべます。いわゆるコミュニケーションを交わすときに、無意識のうちに頭をよぎる「○○べき」「○○すべき」「○○してはいけない」というブレーキです。常識や配慮という名のもとに、「自発性」を損なう内なる<CP>からくるブレーキのことです。

私は今、本原稿の依頼を受け、こうして書き始めています。協会への投稿は本当に久しぶりであり、うれしく思っています。与えられたテーマに、「はたしてどんなことを書いたらよいのか?」「どんな内容について書くべきなのか?」と、もしそう考えるとすれば、身動きがとれなく、不自由になってしまいます。

70年代初頭、交流分析がわが国に紹介されて間もない頃、学んだ私にとっての第一の収穫は、「自律性、そのための3つの能力」でした。先のブレーキは、この概念に結びつきます。要は、

原稿を前にして何を伝えたいか?

与えられたスペースに何を伝えたいか? 与えられたスペースに何を伝えたいか? 与えられたスペースに何を伝えたいか?

といった個人の「自発性」であり、その答えは自分の中にあります。思いのたけを存分に語り、オープンにしていけば、縁があって出会いがあるかも知れない。

提唱者バーンが、声高に力説したのは、「何のための交流分析なのか?」です。めざすは、各個人の「自律性」、そのための3つの力の回復や開発にある、と伝えられています。筆者の中に今でも鮮明に生き続けているのは、そのゴールです。最近、取りあげられる共感性も見落とせませんが、その以前に私は、これを抜きには交流分析を語れないとさえ思っており、重要視しています。支えとなる重要な指針だからです。

「人は誰でも自律していない面を持っている」と、バーンは言いました。逆にいえば、「あなたは、どんな面での自律性を高めたいですか?」という問いかけにもなります。例えば、「もっと人の

話に耳を傾け、共感できるようになりたい」「効果的なプレゼンテーションができるようになりたい」「気軽に雑談ができるようになりたい」など、自律に向けてのいろいろなテーマが挙げられます。

具体的には、コミュニケーションを軸に、自律のテーマを挙げ、それをスケールリング(数量化)していく。傾聴力の中で、「コトバをキチンと使って、共感力をもっと身につけたい」とするならば、現在10点満点で、最高10点、最低0点にすると、どの程度達成しているだろうか、自己評価してみることができます。仮に、○○があるから4点とするならば、今後何が加われば、5点になるか?具体的にイメージし、自らの特性を高める実践があります。最近の新しい心理学の動向、すなわち、「ポジティブ心理学」を視野に入れてのレベルアップの方法です。交流分析の強みの一つは、用語や概念を使って知的にブリッジ(橋渡し)する整理法。

また、新しい動向に沿っては、「自分

のよさや文字通りの強み」を意識的に高め、この世をサバイバル（生き抜いて）していく取り組みと方法があります。

対人コミュニケーション用語を交えて活かす

ところで、過日、教授・准教授研修会の折でした。お伝えしたのですが、いわゆる「対人コミュニケーション用語」を、援用し交えて使えば、水を得た魚のように交流分析はコミュニケーションにもっと活かせるようになると考えます。2つの対概念を援用することです。

一つは、「自己開示とフィードバック」の発想と用語です。心理学の分野で研究テーマが最も多いものの一つの自己開示。

自己開示とは、ご存じのように「自分自身に関する情報を何の意図もなく、言語を介してありのままに伝えること」。自分の気持ちや事実や意見を、ありのままに伝えること。心理学者ジェラードによって使われ、今や健康や人間関係の形成や維持に欠かせません。自殺者が、毎年3万人を超える自殺大国ニッポンに住む私たちに欠かせないのは、「ありのままに伝えられる開示能力」です。また、「応答するフィードバック（送り返し）」です。これら二つの対の概念（用語）は、ベスト3に入れてもよい「対人コミュニケーション用語」です。この分野では、市民権を得た立派なキーワードです。実際、本協会のテ

キスト（心の4つの窓）にも掲載されている用語です。交流分析をコミュニケーションとして前面に押し出し活かすには、これら対概念を、やりとりの中に位置づけ、使っていくことです。概念（用語）は、探究のためと同時に、普及のための道具になるからです。

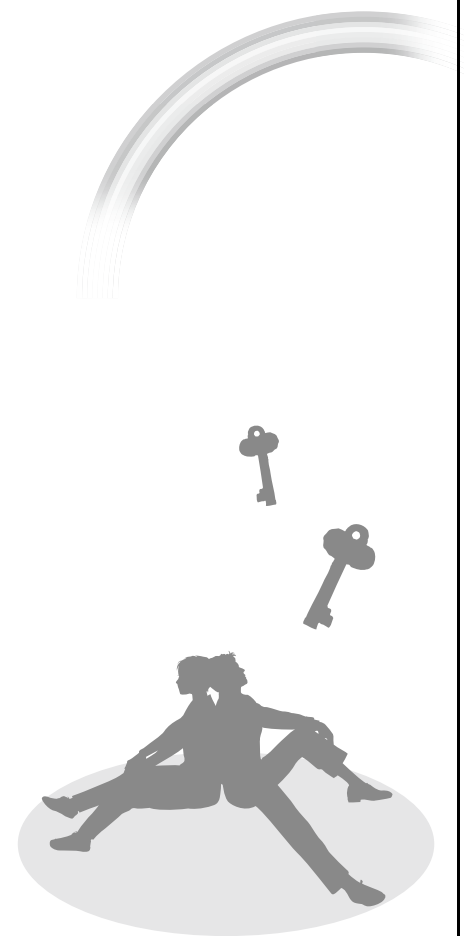
もう一つは、「IメッセージとYouメッセージ」の発想とその識別を織り込むことです。この際、誤解を恐れずに言えば、細かなベクトルの方向を論ずるより、やりとりがもっと活きたものになると思うからです。例えば、母親が洗濯をして、干してパート勤めに出かけたが、午後になり雨。濡れた洗濯物をやり直そうと思って帰ると、すでに取り込んでいた息子の太郎君をみて、「さすがお兄ちゃん、おりこうさんね」。同じ場面で「取り込んでいてくれたのね。助かったわ、ありがとう」と。

前者のYouメッセージは、主語があなたになるメッセージ。

後者のIメッセージは、主語がI（私）になるメッセージ。受ける印象と効果には、どんな違いがあるのか。違う例を挙げれば、今、私はこうして書いて、「お伝えする真意を理解できれば、（あなたは）すばらしい（持ち主）ですね」と、後者は「こうしてお伝えする真意を読者の一人でも理解していただけると、（私は）うれしいです」と。両メッセージとも一長一短がありますが、身につけたいのは、どちらのメッセージでも記号化（作成、又は区別）でき、人に送り届けら

れる感覚です。「親密さ」を促したり深めたり、調整できるからです。重要な見方・考え方です。

以上、与えられたテーマに沿って綴りました。交流分析の普及を願ってやみません。





ひとり一人違うからおもしろい

交流分析士インストラクター
 経田 博子(北陸支部)

学校や職場・地域などいろいろな場所でコミュニケーションの研修を担当しております。今回、機会をいただきましたので、コミュニケーションの大切さを再確認するために行っているワークをご紹介します。

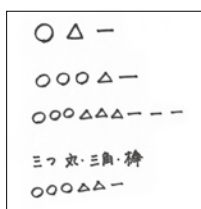
ワーク1.「言ったこと」と「伝わったこと」は違う

「これから私が言うことを書いてください。3つ、丸を書いてください。三角を書いてください。棒を書いてください。以上です」

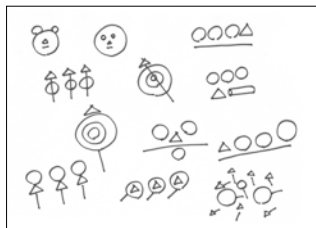
この言葉を聞いた皆さんは、どのように書きますか？

- 全部で3つ。内訳は、丸・三角・棒。
- 全部で5つ。丸は3つ、あとは何も言わない場合は各1つ。
- 全部で9つ。3つは丸・三角・棒をさす。
- 数は言えない。制限があるのは丸の3つのみ。後は、制限なし。

どのように解釈したかによって、異なります。



同じ言葉を聞いても、イメージするのは様々、表現のしかたも色々です。



だからこそ、相手にわかるように伝えることが基本になります。また、「自分と他者は違う人間」ですから、黙っていたら分りあうことは難しいことです。

自分を表現すること・他者を受け入れること、それが関わるということになります。

このようにいろいろなイメージを持つ人たちといるから、アイデアを出し合えるし、またどのように関わったら良いのか考えて、お互いに成長できるわけです。ベースにあるのは、お互いに関わろうとする気持ち。それがないと、コミュニケーションは成り立ちません。一人で仕事をした方が良かったということにもなりかねません。

それでは、どのように関わりと良いのでしょうか。

〈相手に伝える工夫〉

コミュニケーションの手段は、言語と非言語、この両方を意識することが大切です。多くの場合、相手が穏やかな表情でいる場合には、関わるのが難しくないように感じます。自分を受け入れてくれると思える表情です。相手が穏やかな表情になるためには、ではどのようにしたら良いのでしょうか。

まず自分が、穏やかな笑顔を相手に向けてみることです。その笑顔の反応として、笑顔が返ってくるのが期待できます。

ワーク2.「表情の大切さ」

- 2人でいきます。
- ①否定的な表情

Aさんは、自分の好きなものを一つ言う。Bさんは、否定的な表情(怒っている・落ち込んでいる)で、それに対応する。

例:

A:「私は、猫が好きです」

B:怒った表情で「Aさんは、猫のどんところが好きなのですか」

②同じセリフをBさんは、肯定的な表情(穏やかな笑顔)で、言う。

③①と②で対応された時のことを振り返る。

体験してみると、理解が深まるものが多くあります。

同じ言葉を使っても、表情が変われば受け止め方が変わってしまいます。

さあ、それでは出会ってみましょう。

同じ場所にいっても、たとえ隣にいても何もしなかったら、出会うことはできません。出会うためには、声をかける、あいさつをすることが必要です。

ワーク3.「あいさつはなぜするの?」

ある時、小学校で「感じの良いあいさつ」と題して5年生の授業を行った時のことです。

「皆さんは誰にあいさつをしていますか?」の問いかけにさっと手を上げた男子の答えは「ハムスター」でした。私はちょっと戸惑いながらも「ハムスター」と黒板に書きました。そしてゆっくり「だ・れ・に・あいさつをしていますか?」と聞いたのですが、先ほどの男

の子が誰よりも早くサッと手を上げて「チューリップ！」と笑顔で叫びました。小学5年生では「誰」が人を指していると分らないのかもと考えて「人間では誰にあいさつをしていますか？」と問い直すと、ようやく「先生」「お父さん」「友達」…いろいろ出てきました。

黒板にその言葉を書き出した後、改めて「では、なぜ『おはよう』『おはようございます』ってあいさつをするのかな？」と質問しました。

教室のあちこちで、児童が顔を見合わせています。少しずつ手があがって「あいさつをすると気持ちがいいから」「礼儀だから」「皆がしているから」元気の声飛び交います。

「僕の元気をあげるため！」そうニコニコ答えてくれたのは、先ほどの男の子でした。彼は学校の花壇で育てているチューリップにも、教室で飼っているハムスターにも毎朝「おはよう！」と言いながら、元気をプレゼントしていたのです。

あいさつは、人にするものと決めつけていた私にはハッとする答えでした。

しばらくして、後ろに座っていた女の子が遠慮がちに手を上げて言いました。「私は…友達や先生に会えて嬉しいから…」

「会えて嬉しいから」。なんて素敵な理由なのでしょう。学校に一人でも自分に「会いたい」と思ってくれる友人がいる、先生がいてくれると思えたら、学校への足取りも軽やかになりそうです。あなたに会えて嬉しいからするあいさ

つ。こんなあいさつが街のあちこちで交わされたら、元気で笑顔の多い街になることでしょう。

多くの人があいさつを交わしていますが、そのあいさつに好意の気持ちを感じられないと単なる音の交換になってしまいます。相手の心に「肯定的な思い」を届けるからこそ、そこに温かい感情の交流が生まれてくるのではないのでしょうか。

相手に肯定的な思いを伝える工夫として「言語と非言語を一致させること」を練習します。

明るいあいさつとは、明るい表情・態度・言葉・言い方があること。はじめをつけるためにするあいさつの場合は、はじめのある表情・態度・言葉・言い方があること。なぜするのかを考えれば、どのようにしたらよいかが見えてきます。

会話の第一歩

挨拶をしあった後、どのように切り出したらよいかかわからなくて、黙ってしまう人がいます。そんな人のために「衣食住シタシキナカニ」この言葉を伝え

- 衣…ファッション
- 食…食べ物
- 住…住まい
- シ…仕事
- タ…旅
- シ…趣味
- キ…季節
- ナ…仲間

●カ…家族・ペット

●ニ…ニュース

話の材料を増やすことも大切です。

「食」をテーマにして、2人で話してみる、4人で話してみる、6人で話してみる。人数が増えると、周りへの配慮が必要になります。視線や声の大きさ、発言していない人や自分が時間を独占しないための配慮など、内容以外でも考えていくことが必要になります。

ワークと交流分析

「人は誰でもOKである。」「人は誰もが考える能力を持っている。」

交流分析のこの哲学は、どのワークにも通じるものがあります。自分を表現すること、他者を受け入れること、そして関わること、それらの根底に交流分析の哲学を感じることができます。

そして、もし、自分を変えたいと思ったら、「自分の運命は自分自身が決め、そしてその決定を変えることができる」この哲学が助けになります。この言葉は、変化する自分を後押ししてくれる言葉です。

ワークを体験した後、交流分析のジャンルに結び付けて考えていくことで、交流分析がより身近なものに感じてもらえることができていると私は思っております。体験からの気づきは、人によって異なります。だからこそ、面白いと思いますし、興味があります。学びのチャンスは、違いを認め合うことから始まります。



コミュニケーションの苦手な人に 交流分析の活用を

交流分析士インストラクター
西條 ユキコ (東北支部)

はじめに

私の本業はアナウンサーですが、現在仕事の大半が講師業で、企業研修や短期大学校・専門学校などの講師として、マナーアップを中心にしたコミュニケーションスキルに関する内容の講義を、年間200回以上行っています。

【私の講師業の出発】

今から25年ほど前、IBC岩手放送のアナウンサーを退職後に遡ります。

「お客様は神様です」が流行語になり、企業が接客の重要性に目覚めて私の元に講師依頼が舞い込んで来ました。

無責任な仕事はできない性分の私は、2年間現代作法の勉強に通い資格取得後に、話しかたを中心にしたビジネスマナー講師の仕事を得業分野に持つフリーアナウンサーとなりました。

当時、折角身につけたスキルを発揮するべく企業に営業に行くと、「接客はお金を出して習うものじゃないでしょ!」と言われたこともあり、今振り返るとかなり隔世の感があります。

さて、20年前のレジュメを見ると、

1. 第一印象が大切
2. 美しいおじぎ
3. 話しかた・聞き方 etc

これだけ見ると、今とほとんど変わらない印象なのですが、内容が大きく違います。

それは、交流分析と出合ってから、研修内容がかなり充実したものとなりました。研修を行った企業の方から、「ほかの講師の接客研修は形が中心なのに、西條さんのは心理面が入っていて解かりやすいし納得する」といわれ、受講者からの反応も一段と手応えを感じるようになりました。

では、具体的にどこがどんな風に変わ

ったのかをご紹介します。

1. あいさつ

以前の研修では、“アイコンタクト”の大切さを伝える為に、「ながらあいさつをしていませんか? テーブルを拭きながら“おはようございます”、後ろを向いた状態で手を動かしながら“おはようございます”…これはあいさつとは言いません。では何というか?…テーブルに話している、或いは壁に話しているのです。このようなあいさつをされた人はすつきりしません。アイコンタクトがあって“あいさつ”なのです。」こんな風に話していました。

現在は、それに“交流分析のストローク理論”を加えて話しています。存在認知の重要性の説明です。

私たちの心はストロークを求めている、ということをロープレで確認してもらいます。アイコンタクトの無いあいさつはストロークの量が少ないと気づく事ができます。

ストローク飢餓の状態になると、いらして「心理ゲーム」を仕掛けるなどの行為に出るなど、穏やかさが無くなることを、空腹が過ぎて飢餓状態になると腐った物でも食べてしまいたくなる、心の中もそうなることを説明します。

2. 話しかた・聞き方

以前の教え方は、「相手を見て話し

ましよう、聞きましょう。聞く時は「相づち」を打ちましよう。話は、話し手聞き手の相互作用です。」と話していました。

今は、これもストロークで説明できます。相づちが返ってこないのはノーストロークです。そして、理解しているかどうかの大切な反応なのです。

3. メラビアン法の活用

アルバート・メラビアンの表現効果総量＝言葉(7%)＋話し方(38%)＋表情(55%)

「話しかた・聞き方」で大切なのはどのように伝わるかということです。表情や語調の方が言葉そのものより印象が強いということを、語調や表情を変えて話してみせ、感じてもらいます。

4. クレーム対応

クレームは「改善点」を教えてくれる情報であるということを基本的考え方として押さえた上で苦情電話に対応する心構えを数点挙げたあと、具体的な応答例に交流分析の対話分析を活用すると、より理解が進みます。

客「ダメじゃないか!!!」

店「申し訳ありません」

ⓐ → ⓑ

お客さんに嫌な思いを抱かせた事実に対して、店側はまずは一旦謝ることが大切です。

でも、いつまでも ⓐ ← ⓑ が続く

と、お客さんは手応えの無い相手にますますいらいらが募ってくるでしょう。頃合いを見て(A)に切り替えます。

店「その時のことをもう少し詳しくお話し願います」

客「あの時、こうだった…」

(状況説明を訊く)

店「そうですか、こうだったのですね」

(A) ↔ (A) 相補交流

(冷静さを取り戻す効果)

クロージング

店「それでは○○にするというのでは、

いかがでしょうか」(A) → (P)

(相手を尊重して上申する)

客「はい、いいでしょう」

(A) ← (P) 相補交流

交流分析を知らない受講者に対しても対話分析で説明しますが、基本は理解していただけます。

5. 人生態度の活用

聴き手が共感しているなと感じると、話し手は心地良い話しやすいものです。

OK—OK (第1の立場)

Not OK感の中では、話したいことも十分に話しかれません。

たとえ自分とは違う意見を聞く時でも、『あなたの考えを聴く』姿勢が伝わると話しやすい雰囲気ができます。つまり、いつも第1の立場で聴くことを心がけると、話しがこじれるのを回避できます。

【最近思う事】

最近の若者はせっかく就職しても長続きしない、3年後までに50%辞めてしまうことが社会問題にもなっています。

コミュニケーションが苦手な社会に適應できないのが問題ということで、卒業直前の学生や企業の新人を対象に、「マナー研修」「コミュニケーションスキル研修」の依頼が多くなりました。

依頼主から決まって言われることは、「あいさつ」のことです。

「あいさつ」を注意したら翌日から出社しなくなった。給料を払いながら「あいさつ」から教えなければならないなんて情けない世の中になったものだ、と嘆く経営者もいます。中には、きつく注意したら、親が怒鳴りこんできた例もあります。

なぜ・なにが、コミュニケーション下手にさせたのでしょうか？

交流分析的に見ると、(A)が育っていないのでしょうか？

(A)は、身近な人をモデルに、納得してファイルして育つのですが、最近の子どもが育つ環境を想像すると、家庭の中はもとより、子どもが触れ合い交流するモデルになる人がかなり少ないのではないかと思います。

私が子どもだった頃は、我家にいろいろな人が来てお茶のみをしていましたし、近所のおじさんおばさんともっと仲良しだったし、買い物に行くと八百屋・魚屋・肉屋・行商の豆腐屋…、みんな顔見知りで、いろいろな人から声をかけてもらうことが多かったと思います。

母の表情やことば遣いを思い出してみると、舅や遠い親戚に対する少し遠慮した姿や自分の姉に対する感情丸出しの姿やこどもを相手にする親の姿ほ

か、TPOに合わせた姿を目の当たりにしておりました。

そう、最近の若者たちは、揉まれた経験が少ないのではないのでしょうか？

親になってからの私を省みますと…、現在、私には24歳社会人3年目の息子と21歳大学4年生の娘がおります。

遊びを含めて、確かに昔の子どもより人との接触の度合いが少なく育っています。

野球やサッカーや剣道などもしましたが、遊びではなくスポーツ少年団です。

(FC)より(AC)が育つ環境だったのかもできません。

学校では、先生方の指導が人生態度の第1であって欲しいと願っています。第3の立場だったら、子どもは第2か第4の立場に行かざるをえないからです。私は、子供達に社会人として通用するコミュニケーションスキルを身につけさせたかどうか心配ですし、我が子と同年代の人達にも同様に感じていますので、短大や専門学校の授業や新入社員研修で話すことは、単なるマナーや話し方だけではありません。

コミュニケーションツールの少ない環境で育った場合、接遇研修として「マナー・話しかた」だけにとどまらず、「交流分析」の理論を加えることが必要と考えます。

そして、コミュニケーションが苦手な人生を生きにくくしている人々に「交流分析」を伝えて、充実した楽しい人生脚本に書き換えるお手伝いをしていきたいと思っています。