

コミュニケーション上手とは

羽田野麻衣

目次:

1. 動機

2. 対話

- コミュニケーション上手とは、他者への関心だけではない
- そもそもコミュニケーションとは何なのか？
- 他者との関係とコミュニケーション
- コミュニケーションの様々な要素
- 居場所とコミュニケーション

3. 結論

4. 終わりに

1. 動機

私は、「コミュニケーション」について興味がある。興味を持ったのは、ある授業で「社会人基礎力」というものについて教わったことがきっかけだ。その「社会人基礎力」のひとつにコミュニケーション能力があった。コミュニケーション能力は、社会で人と接していくうえで欠かせないものであり、社会人になる前に身につけておくのが好ましい、という内容だった。その中でも私が一番気になったのは、コミュニケーションの始まりは「他者への関心」からだということである。他者に関心を持つ→他者を観察する→自分から話しかける→相手が話す→聞き手にまわるという過程でコミュニケーションは成り立っているので、まずは自分が他者に関心を持たないとコミュニケーションは成り立たない、という話だった。

ではなぜ、私が「他者への関心」という部分について興味を持ったかと言うと、私はよく友達に「何事にも興味がなさそう」とか「感情の起伏が少ない、落ち着いてる」などと言われることがある。自分ではあまり自覚がないし、もちろん冗談半分だとは思いますが、そう言われると気になってしまうものだ。そこで、「社会人基礎力」について聞いたときにふと感じたのが、「興味を持っていないということは、コミュニケーションに発展しない、つまり私はコミュニケーション下手なのでは？」ということである。私自身、本当に物事に対して興味が低いのかどうかは分からないが、少なくとも人からはそう見えるのだと思う。

まとめると、私のテーマは「他者への関心」というのはどのようなときに生まれるのか、そして、「コミュニケーション上手」とはどのようなことを指すのかだ。BBS で皆さんからもらったコメントと私の考えを対話報告とする。

また、私がコミュニケーション上手になりたい理由としては、人は生きていくうえで常に誰かと接しながらコミュニケーションしていかなければならない、ということが大きいと思う。コミュニケーションは一生において必要なものなので、コミュニケーション上手に越したことはないと思う。私自身、誰かと楽しく話しているときはとても楽しいので、コミュニケーション上手になれば人より心地よい関係を築けるのではないかと考えている。

2. 対話

テーマについてのコメント【第1回 自分のテーマを決める BBS より】

『コミュニケーション上手とは、他者への関心だけではない』

<I さんからのコメント>

私の周りで、「コミュニケーションが上手だな」と思わせられる友人たちは、対話相手の意見や考えを、対話相手の口からうまく引き出すことができる人たちだと思います。「他者への関心」だけでなく、「対話相手の意見や考え、そしてキャラクターを上手にひきだすことができる」というようなスキルも、「コミュニケーション上手」な人に必要なスキルではないでしょうか。人は、自分の考えや意見、キャラクターをスムーズに相手に理解してもらえると、気持ちよく感じると思います。逆に、感じていることをうまく伝えられないと、もどかしい気持ちになります。

他者への関心だけでなく、対話相手が気持ちがいいと感じるアウトプットの促進を助けるスキルも必要だと思います。

<Y さんからのコメント>

「他者への関心」、僕の場合は、「他者に関心を持つ→他者を観察する」ではなくて、「他者を観察する→他者に関心を持つ」の順序で相手への関心が生まれます。まず相手を観察し、この人なら仲良くなれそうだな、と思ったら関心を持ちます。他者への関心がコミュニケーションの第一歩だとするならば、僕にとってコミュニケーションが上手な人、とは、他者に関心をもってもらえる人、と同義になる気がします。

<私から I さん、Y さんへの返信>

Y さんがおっしゃった「コミュニケーション上手な人とは、他人に関心をもってもらえる人」という意見にはとても納得しました。私は、他人に関心をもってもらえる＝魅力があるということだと解釈しています。魅力的な人にはこちらから声をかけたくなるものですよね。ただ、声をかけられるのを待っているだけではコミュニケーションというものは始まらないと思います。自分から積極的に接点を持つよう心掛けることに加え、他人からも関心をもってもらえるようになればコミュニケーションの始まりはスムーズに行くのではないかと思います。前回 I さんからは、「聞き上手、相手の話をひきだすことのできる人」

がコミュニケーション上手だという意見をいただきましたが、私は、それに加えて話し上手、相手の気持ちを考えられることも大事だと思います。

みなさんの近くにいる「コミュニケーション上手な人」とはどんな人でしょうか？コメントをいただけると嬉しいです。

ふたりからの意見は、コミュニケーション上手な人とは、Iさんは「聞き上手」「話をうまく引き出す能力を持っている人」、Yさんは「他者に関心を持ってもらえる人」というものだった。私はこの「他者に関心を持ってもらえる」ことを「魅力がある」ことだと解釈した。コミュニケーションをスムーズに行うためにはさまざまな方法があるのだと思った。私はふたりの意見に加えて、「話上手」「自分からの積極的なアクション」も必要ではないかと感じた。

上記のやりとりに対するコメント【第2回コメントをもらうBBSより】

『そもそもコミュニケーションとは何なのか？』

<Yさんと私とのやりとりに対して、Aさんからのコメント>

Yさん、羽田野さんのやりとりを見ていると、「そもそもコミュニケーションってなんなの？」って感じます。人によってコミュニケーションが取れているという状況は感覚的に違うと思います。

コミュニケーションが上手い人といえば、喜怒哀楽がはっきりしている人は上手いなんてイメージがあります。

これも羽田野さんが言う魅力の一つだと思います。

<Nさんからのコメント>

私は「相手を考え、その相手に自分の考えを伝える事」がコミュニケーションだと考えています。友人とおしゃべり、これは当然コミュニケーションですよね。就職活動やゼミ選考、その他選考における面接…これも当然コミュニケーションですよね。このBBS上でのディスカッション、まさにいま私たちが行っているこの作業もコミュニケーションですよね。さらにテレビのCM、街中のポスターなどもメディアを介したコミュニケーションですね。

さらにこの定義で膨らませていくと、駅のホームにある黄色いボコボコしたやつも、「目が見えない方も安全にご利用ください」というメッセージを含んだ一種のメディアです。その意味で鉄道会社と目の見えない方のコミュニケーションと呼べる。という事になりますが、私はこれで正しいと考えています。

このように、「相手を考え、その相手に自分の考えを伝える」事をコミュニケーションだと思っています。ただ、これだけでは一方通行なコミュニケーションです。これを相互にやったとき、キャッチボールが成立しますから「対話」という形でのコミュニケーションが成立するのではないのでしょうか。

コミュニケーションがうまい人は、「相手以上に相手のことを考えられる人」だと思います。こちらもいかがでしょうか。

<Aさんのコメントに対する私の意見>

そもそもコミュニケーションって何なのか？私も同感です。テーマを決めた当初はそんなことはまったく考えず、ただ「コミュニケーション」という言葉を使っていました。しかし、テーマについていろいろと考えるうちに、コミュニケーションって何だろうという疑問が生まれてきました。今のところの私の考えとしては、自分の気持ちを相手に伝える、相手の気持ちを受け止めるという相互間のやりとりだと思っています。Nさんがおっしゃっていた、相手のことを考えることも重要な要素の一つですよね。思いやりってことでしょうか。

「喜怒哀楽の表現が豊かな人は、コミュニケーション上手」なるほど、と思いました。確かに、よく笑う人、自分の話にちゃんとリアクションを返してくれる人は、一緒にいて楽しいですね。きっと、自分の話をしっかり聞いてくれている、楽しんでくれている、と思えるから安心できるのでしょうか。相手が自分に興味を持って、向き合ってくれているという感覚が重要なのだと思います。

「コミュニケーションがとれている関係ってどんな世界？」→”親友”のような感じではないのでしょうか？具体的に言うと、自分のことを何でも話せる、お互い信頼している、一緒にいて安心できる・・・など。どうでしょう？

今回は「コミュニケーション」そのものについての議論になった。私はテーマを設定した時点で、コミュニケーション自体に対してはそこまで深く考えていなかったもので、興味深く思った反面、戸惑いもあった。

Nさんの、「相手のことを考えられる人がコミュニケーション上手」というのは、私は「思いやり」のことだと解釈した。また、かなり共感したのが「喜怒哀楽の表現が豊かな人」はコミュニケーション上手という部分だ。私も、リアクションが大きい友人（よく笑う、相槌が大きいなど）と一緒に過ごしていると、話を聞いてくれているという安心感があり、心地よく感じることに気づいた。コミュニケーション上手への一歩は、この感情表現にあるかもしれない。

<Nさんのコメントに対する私の意見>

「相手以上に相手のことを考えられる人がコミュニケーション上手」相手のことを考える＝思いやりという意味で解釈してもよいでしょうか？確かに、自分の気持ちを相手に伝える、相手の気持ちを受け止めるという行為だけではコミュニケーション上手には不十分かもしれませんね。相手に対する配慮や気遣いが、相手と信頼関係を築くきっかけになりますよね。それにしても、コミュニケーションって奥が深いですね・・・考えれば考えるほど、あらゆることがコミュニケーションに当てはまるような気がして、少し混乱してしまいます。

Nさんの意見も、Aさんの意見と似ている点があった。「相手以上に相手のことを考えられる人がコミュニケーション上手」だという意見だ。私は、NさんもAさんも、「相手を思いやること」を大事に感じているのだなと思った。

<私のコメント>

コミュニケーションには「信頼」が必要ではないかと感じました。相手のことを信頼していないと自分の本音を言うこともできないし、うわべだけの会話ではコミュニケーションとは呼べないですよ。どうでしょうか？みなさん、またご意見よろしくお願いします。

【第3回対話とは何かBBSより】

『他者との関係とコミュニケーション』

<上記のやりとりに対するIさんからのコメント>

コミュニケーションって何？という問いになると、答えが見つからないと思うので、コミュニケーションに必要なものは何か？ということでコメントを差し上げたいと思います。コミュニケーションにはいろいろな人間関係によって実に多様なものですから、「信頼」という言葉だけでは片付けられないかもしれないと感じています。私はもちろん、きっと羽田野さんにも、好きな人、嫌いな人、嫌いだけど好きなフリをしなきゃいけない人、周りにいろんな感情の対象になる人がいると思います。

私は、私にとって心から大切に思う人は、もちろん信頼したいですし、そして私も信頼されるような話し方、日々の振る舞いをしなくちゃって思います。

でも、そうでない人には、なんらかのバリアをはって、その上で（俗に言ううわべ）会話をしていることがほとんどです。羽田野さんはどうですか？

一方で、私たちは、身の回りのすべての人と「コミュニケーション」をしなければなりません。相手を信頼するなんて、そんなに簡単にできることではないんじゃないかなって

思うのですが、どうですか？信頼するには勇気がいるし覚悟が必要です。だからこそ、信頼できる人は、自分が心から大切に思える人だけになると思います。

すべての対話相手に信頼を向けられたら、この世界はとっても平和なものになるんじゃないかな？><

これは私の中のルールみたいなものなんですけど、私は人とコミュニケーションする際（直接対話のみの場合）、常に笑顔でいようとしています。というのも、とびきりの笑顔を毎秒しているのは気持ち悪いですが、口角がいつもちょっと上がっているようにしていることを心がけます。なぜなら、そんな表情でいるときに、コミュニケーションがひどく残念なことになることはないからです。

私が思うコミュニケーション（直接対話のみの場合です）のポイントは、表情だと思います。友人と話すとき、教授と話すとき、バスの運転手さんに話しかけると、小さい子どもに挨拶されたとき、明るい表情をするだけで、気持ちのいいものになるなって思っています。

<Iさんのコメントに対する私の意見>

コミュニケーションは信頼という言葉だけでは片づけられない、確かにそうですね。私が前回「信頼」と言ったのは、無意識的に家族や親友のことを指していたのかもしれない。

>（俗に言ううわべ）会話をしていることがほとんどです。羽田野さんはどうですか？

私もそうです！（笑）そんなに仲良くない人に自分の本心は話せないと思います。でも、そういう関係の人が出てきてしまうのってある程度は仕方ないことですよ。すべての人とそんなに深い関係になれるわけではないではないです。そこでちょっと疑問に思ったんですが、この「うわべ（表面的な）コミュニケーション」と、信頼のおける人との間でのコミュニケーションって、話す内容やしぐさからして、かなり違いますよね。

>常に笑顔でいようとしています。私が思うコミュニケーション（直接対話のみの場合です）のポイントは、表情だと思います。

なるほど、「表情」というのは思いつきませんでした。私は他者をひきつける魅力が大事だと言っていましたが、魅力＝雰囲気表れるもの＝表情とつながるような気がします。新しい意見ですね！ありがとうございました！

Iさんからの信頼についての指摘によって、自分がこれまでコミュニケーションを無意識のうちに家族、友人間に限定していたことに気づいた。コミュニケーションは、それほど仲よくない人や、好きではない人ともとらなければならない。そのことも考えたうえで、コミュニケーションの方法について改めて考えていかなければならないと思った。

また、コミュニケーションのポイントは「笑顔」だという I さんの意見はとても参考になった。私がこれまで全く考えていなかった新しい意見をもらったようで、うれしかった。笑顔＝表情、表情も魅力のひとつになるのではないかと思った。

【第3回 対話とは何か BBS より】

『コミュニケーションの様々な要素』

<A さんからのコメント>

羽田野さんのおっしゃるとおり親友というワードは新しいですね。でも僕が感じるのは組織の中で、コミュニケーションを効率よくとるということはどういうことなんだろうということです。自分のテーマがそうなのですが。

例えば、ある会社で社長と平社員が「親友」のようなコミュニケーションをとれていたとしても、その組織が必ずしもいい方向に行くとは思えないというのが正直なところでは。

難しいですね。色々ディスカッションを重ねましたが、コミュニケーションにはいくつかの種類があるのかもしれませんが。

<A さんへの返信>

コミュニケーションには本当にいろいろな種類がありますよね。私も BBS でみなさんと対話するまではそこまで深く考えたことはなかったのですが、対話を通して始めていろいろな考え方があることに気付きました。たとえば、相手との関係。家族なのか親友なのか、ただの知り合いなのか、A さんがおっしゃっているように、組織内（上司と部下）のような関係もありますよね。それから、コミュニケーションの方法。感情表現、気遣い、表情など、さまざまな要素もあります。コミュニケーションひとつとってもこれほど奥深いものなんだなあと感じました。

BBS 上で対話を重ねていくうちに、「コミュニケーション」のなかのさまざまな要素に気づいた。相手との関係や、コミュニケーションの方法の豊富さなど、ひとことにコミュニケーションといってもとても幅広いものに思えた。

『居場所とコミュニケーション』

<Y さんからのコメント>

「その人がいなければ！」「その人でないと！」という、“だれでもないあなた”としての僕を見てくれているときに、必要とされている、と感じます。信頼、両者の間にどれだけの信頼関係が築けているか、がたいせつになってくるのではと考えました。

羽田野さんは、ある集団の中において、「あ、自分はこのなかではあまりここにいる強い必然性を感じないかも」と思ったことはありますか？

<Yさんへの返信>

私は集団授業よりも、少人数で自分の意見を他の人と交換できるような授業が好きです。私の意見と他の人の意見があって成り立つ授業、そういう授業が好きです。集団授業だとどうしても受け身になってしまうというか、頭を働かせることができないような気がします。

私は、「人とコミュニケーションがとれていない状態」のとき、必然性を感じないことがあります。今書いていて思いついたことなのですが。たとえば、私が転校した時に、まだあまり友達もいなかった時期があったのですが、そのときはさみしいと同時に、そこにいる必然性を感じられなかったですね。つまり、「周りの人と当たり障りのないコミュニケーションをしている＝深い話ができない」ときにこのように感じるのだと思います。

Yさんが必然性を感じないのはどんなときですか？

<Yさんからの返信>

僕を感じないのは、こう、自分がいなくても場の進行にはかかわらないな、というときです。自分の周りに壁ができちゃう感じですね。周りも僕を気にしてないし、僕も彼らを気にしなくても場が進行していくときです。一応その場所に居るだけという感じです。（こういうときって、その場所に参加し続けたくて、「なんとかしなきゃな」というときと、「あ、もういいや」というのがありますよね。）

人と深い関係になるまで、たくさん時間が必要とされますね。

羽田野さんは、「深い話ができるようになるまで、当たり障りのないコミュニケーションをしている」という段階にとられているコミュニケーションと深い話ができるようになったからのコミュニケーションの間の決定的な違いは何だと思いますか？

このYさんとの「居場所」についての意見のやり取りで、私は居場所にもコミュニケーションが深くかかわっていると感じた。人は誰かに必要とされているという感覚が必要なものであって、その感覚を得る手段はコミュニケーションになるのではないか。コミュニケーションは生きていくうえでひとの感情にも大きな影響を与えるものだと気づいた。

<上記のやりとりを見て、Gさんからのコメント>

自分の友達になるまで、その過程があるんですね。最初から全然知らない人で、何を、どういうふうに話し始めるか考えるでしょう。その後、一回、二回、三回、だんだん話し

合う回数が増えていて、徐々に信頼関係が築くようになったという感じなんです。この間の話し合いが雑談かもしれないが、私にとってこれも大事なコミュニケーションだと思います。いろいろな情報をもたらえるし、アイデアもいただけるので、気楽で話し合うこともいいコミュニケーションだと考えています。どうでしょうか

<Gさんのコメントに対する私の返信>

Gさんのおっしゃったように、友達になったり、信頼関係を築くまでの過程も大事なコミュニケーションですよ。私は、「友達になれる」「信頼関係を築ける」人はコミュニケーションが上手だと考えています。いいコミュニケーションをとれた結果、友達になったり信頼関係が築けたのだと思うからです。

そこでGさんにお聞きしたいのですが、全く知らなかった人と友達になるまで、雑談を含めどのような会話をし、どんなときにその人のことを「友達」だと感じるようになりましたか？つまり、どんなことをきっかけに関係が近く感じられるようになったか？ということですね。

<Gさんからのコメント>

知り合いの関係になったら、共通していること（授業とか、家賃とか、東京の物価とか）や進路、家族などの話題まで取り込んで、気楽にお喋りして面白い会話できると思います。そして、時間につれて、その人がどんな人間なのか、友達になれるかどうかと自然に分かるようになります。いつかある時に私に助言してくれたり、落ち込んでいるところを見て励ましてくれたり、初めてその人との関係が縮んだというように感じます。その時に、感謝の気持ちとか、自分の考えとかを含めて、相手とコミュニケーションすれば、いいコミュニケーションになれるかなと思いました。

Gさんからコメントをもらって、友達になってからではなく、「友達になるまでの過程」も大事なコミュニケーションだと気づいた。そのような見方もあるのだなと思った。上手にコミュニケーションをとれた結果、友達になったり信頼関係が築けたり、その人と深い関係になれるからだ。まずは共通した話題から始めるという魏さんの意見に、なるほどなあと思った。

3. 結論

私は最初、コミュニケーション上手な人とは、他者に関心を持てる人だと定義していた。しかし BBS 上で対話を重ねていくにつれて、みなさんからコミュニケーション上手な人についての意見をいただき、コミュニケーションを円滑にするために大事なことがだんだん

と見えてきた。まず、コミュニケーションとは他者との相互のやり取りの中で生まれるものなので、あくまで「相互」のやりとりが大切だということだ。「他者に関心を持つ」ということは一方的な行為であり、これだけでは不十分だということが分かった。「他者に関心を持つ」と対照的に「他者に関心を持ってもらえる」という意見をいただいたが、これはまさにコミュニケーションが相互の関係で成り立っているということを表していると思う。

また、みなさんから

- ・聞き上手
- ・話をうまく引き出す能力を持っている
- ・相手のことを考えられる人がコミュニケーション上手
- ・相手以上に相手のことを考えられる人がコミュニケーション上手
- ・相手を思いやること

がコミュニケーション上手な人に共通していることだという意見をいただいた。これらの意見を見て私が思ったことは、これらはどれも、相手に心地よさを与える行動であるということだ。この意見に加え、私は

- ・喜怒哀楽の表現が豊かな人
- ・よく笑う、相槌が大きい

というのもコミュニケーション上手な人に共通しているものではないかと思った。これらの行動は、相手に話を聞いてくれているという安心感や心地よさを与えるものであり、この安心感や心地よさが、コミュニケーションにおいて重要なポイントになるのである。また、Yさんとの「居場所」についての対話でもコミュニケーションが深くかかわっていることに気づいた。人は誰かに必要とされているという感覚が必要であって、その感覚を得る手段はコミュニケーションだからだ。

その他に、人をひきつけるような魅力のある人もコミュニケーション上手であると言える。話上手であったり、感情表現が豊かであったり、表情が豊かだと人が近寄りやすく、そこからコミュニケーションに発展することになるからである。

「コミュニケーション上手」とはまた違った話題も出てきた。コミュニケーションの相手についての話題だ。家族や友人に加え、初めて会った人、さらにそれほど仲よくない人や、好きではない人ともコミュニケーションはとらなければならない、という話題である。私は最初、このようにコミュニケーションの相手を限定して考えていなかったもので、みなさんとの対話でコミュニケーションの持つ様々な要素に気づかされた。

4. 終わりに

皆さんとの対話を通して、コミュニケーション上手な人に共通することや、コミュニケーションの方法の豊富さが分かりました。それと同時に、コミュニケーションひとつとっても、こんなに幅広くて奥が深いものなんだと感じました。学部も年齢も全く違う人たちが集まって、対話形式で行われる授業というのはとても新鮮で楽しかったです。皆さんと

対話して様々な意見を交換することでこのレポートを書きあげることができました。意見をくださったみなさんに感謝しています。レポートがとても長くなってしまいましたが、最後まで読んでいただいております。ありがとうございました。