

「自分らしさ」で彩りのある コミュニケーションを目指す

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

コミュニケーションの語源としてよく知られているのは「伝達する」という意味ですが、「分かちあう・共有する」という意味合いもあるということは、この連載のなかでも都度お伝えしているところです。

コミュニケーションを通じて、相手と分かちあったり共有しあったりできる関係になるためには、伝達するという行為を通じて、相手との距離を縮め、信頼関係を築くことができるかがポイントとなってきます。

コミュニケーションのなかで信頼関係を円滑に築くことができるよう、「聴く」、「話す」、「観る」などをキーワードにした手法がよく紹介されています。また、職場によってはコミュニケーションに関するルールやマニュアルを作っているところもあります。

しかし、「手法を習得しても、ルールやマニュアルに従って行動してみても、あまりしっくりいかない」。しっくりいかないどころか、「逆に人間関係がギクシャクしてしまった」という声を耳にすることがあります。

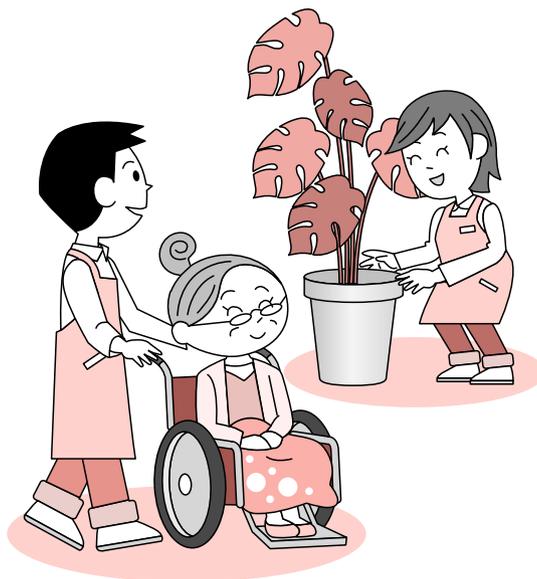
手法を学ぶこともルールやマニュアルを定めることも、コミュニケーションを意識するという点ではとても意味のあることだと思います。

しかし、注意しなければならないのは、それらに依存し過ぎてしまうことで、コミュニケーションが形骸化してしまわないようにしなければ

ならないということです。

コミュニケーションの形骸化を避け、信頼関係を築くことのできるコミュニケーションを作り出すためには、伝える側、受け止める側双方が、信頼の基礎となる「誠実さ」を磨き上げていくことが求められます。

職場においては、とかく役職や立場、経験年数などを意識しがちになります。また、職場以外での付き合い



いも限定的なことが多いので、どうしても相手の本質は見えにくくなります。伝える側も受け止める側も、相手を一人の人間として見つめ、誠実に向き合おうと努めなければ、どんなに素晴らしい手法や決まりを使ってコミュニケーションを図っても形式だけに留まり、伝えたいことも理解されないばかりか、誤った理解が生じてしまいます。

互いの「誠実さ」を引き出していくためには、コミュニケーションのなかに、「自分らしさ」をプラスアルファしていくことを意識していくことが大切です。

コミュニケーションにおける「自分らしさ」とは、個性を強調するという意味ではなく、「相手の状況や気持ちを慮りながら、その人が受け止めやすい（理解しやすい）彩りを添える」という捉え方をしていただくとよいと思います。

コミュニケーションはさまざまな媒体を介して行われるものです。

代表的なものは「言葉」ですが、他にも表情や声の大きさ、身振り手振りなども伝えるための媒体となります。また、伝えるための「場面（環境）」や「ツール」もその一つといえます。

それらに、自分らしい彩りを添えることを意識していくことで、伝えたいことを相手が受け止めやすくなります。同時に、自分が求めている答えや反応を引き出すことが可能となります。

次号からは、福祉・介護、医療現場での実際の事例をご紹介しながら、言葉（語彙）の活用方法や効果的な場面設定、コミュニケーションツールの活用方法などについて考えていきます。

「自分らしさ」をキーワードに、コミュニケーションに彩りを添えていきましょう。