

●講座から
退職後も元気に！
家庭、職場、そして
地域の活性化

有意義な人間関係を築くために 相手と自分の両方を大切にする コミュニケーション力をアップさせよう



社士オフィスあん代表
松下 直子氏

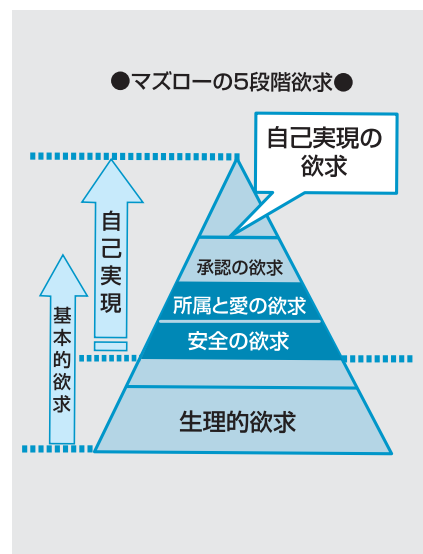
初対面では外見の影響が55%

私は社会保険労務士として顧問先の
労務サポートをさせていただいている他
に、小さな学習塾も開いています。その
中で最近、単語でしか喋れない、つまり
文章で喋れない子供が増えているの
を感じています。そんなこともあって、多くの
文章と大人の知恵にふれて欲しいと思
い、塾内に小さな図書館をつくってい
ます。この年齢になってあらためて子供に
人気のある本を読んでみると、なかなか
含蓄があります。たとえば『不思議の国
のアリス』の一節にアリスがネコに「ど
の道を行けばいいか、教えていただきたい
んですけど」と尋ねて、ネコに「そりゃ、あ
んたがどこへ行きたいかによるわな」と言
われる場面があります。止まってさえない
ければ、どこかにはたどり着けるけれど、
そこは本当に自分の行きたいところなの
か…という投げかけです。人生において
もこれは同じですね。

人間は、起きている時間の7割はコ

ニケーションをしています。従って、コミュ
ニケーションが活性化すれば、家庭や職
場、地域も活性化するはず。コミュ
ニケーション力とは“聞く”“話す”“書く”
“読む”の4つの力ですが、実態はこれだ
けではありません。初対面の出会いは、
外見（視覚）の影響が55%、語調（聴覚）
が38%で、話の内容の影響はわずか7%
だそうです。視覚から入ってくる印象は
それほど強い。ですから、自分の言いた
いことを聞いてもらうには、非言語の能
力、つまり明るさや表情や語調を持って
伝えることも必要です。

皆さんは、ご自身のプロポーズの言葉
を覚えておられますか？ きっと「あなた
を大切にします」と言われた方がたくさ
んおられることと思います。ところが、欧
米では“あなたを”ではなく、“あなたとの
関係を”大切にしますという人が多いそ
うです。どちらがいいという問題ではあり
ませんが、コミュニケーションという点で
は、やはり“関係（間）”が重要ですし、また
「会話は一方通行ではなく“キャッチ
ボール”だ」という意味も考えていただき
たいと思います。



認めて、ほめて、伝えること

人間の欲求には5つの段階があるとい
うマズローの説をご存じでしょうか。最底
辺は食や睡眠などの生理的欲求で、2段
階目は安全の欲求、3段階目が帰属（所
属と愛）の欲求、4段階目が尊重・承認の
欲求、5段階目が自己実現の欲求だと言
われています。

人間は欲深いもので、一つの段階が
満たされると次の段階の欲求が出てきま
す。今の日本人は1段階、2段階目はほぼ
満たされていて、3段階目からスタートと
いう場合が多いですね。

3段階・4段階目の欲求、つまり「自分が
存在していることを認めて、ほめて、叱っ
てほしい」という欲求は誰もが持ってい
ます。ビジネスに持ち込まれたコーチング
の考え方も同じです。部下にやる気を起
こさせ仕事の成果をあげる手法として
「聴く」「承認」「質問」の3つが基本スキ
ルですが、原点は相手の存在を認めて
いると伝えることだそうです。この理解が
コミュニケーションのスタートで、これをで
きる人が人の心をつかむ人だと言えます。

感情を受けとめることが基本

コミュニケーションのベースは話すこと
と聴く（心を研ぎ澄ませて耳を傾ける）こ
とです。そこで今日は、これらの訓練の
方法を覚えて帰っていただきたいと思い
ます。まず、話し方の訓練です。これは
一人ではできないので、身近な方とペア
を組み、2〜3分の時間を決めて、交替で
「この週末、相手におすすめしたいス
ポット」を話してみてください。ゴールは、
相手にそこへ行ってみたいと思わせるこ
と、きちんとアクセスまで教えて実際に
行けるようにしてあげることです。

人間は起きている時間の7割はコミュニケーションをしているといひます。
ところがその実態は、聴いているようで聴いていなかったり、
話の内容ではなく見た目で判断していたり…。
日常の人間関係をより円滑にし活性化するには、
実態や基本を理解した上でのコミュニケーションがポイントです。

表1 ●価値分析の演習●

収入	自由	社会貢献	変化	将来性
安定性	進歩・成長	趣味	人的交流	海外・世界
家族・家庭	人の役に立つ	休日	自律自由裁量	チャレンジ
やり甲斐	評価	能力を活かす	リーダーシップ	創造的
時間的余裕	楽しい	独自性・個性	人を育てる	専門性
単独自立	福祉	文化	地位・名誉	健康

楽しそうに喋る、結論から喋るなどテク
ニックはいろいろありますが、この訓練
のポイントは相手に何度質問したかで
す。伝えることが目的ですから、相手の
心情や立場、状況で話し方は変わるは
ずです。話し方は、つまり聴き方なんです
ね。

次は聴く訓練です。相づちを打たない、
アイコンタクトもしない、そんな姿勢で一
方的に喋る人の話を聴いてみてください。
非常に苦痛で難しいことがわかって
いただけると思います。逆に言えば、聴く
気持ちさえあれば誰でも聴くことができる
のです。その上で、相手の話を繰り返したり、
相手の感情や気持ちを想像して、
言葉にして返してあげること。これで話
す側は「聴いてもらえた」と安心します。
これは、私自身が塾の子供たちと接する
中で実感していることでもあります。私は
以前に食品メーカーに勤めていたことが
あり、広報部でお客様対応も担当してい
ました。そこでまず、お客様の感情を受
けとめることが求められました。人間はみ
んな3段階、4段階目の欲求を持ってい
る。その感情を読むことが相手を理解す
る会話の基本であり、支援的な聴き方
のカギになります。

欲求は共通でも価値観は様々

ここまではコミュニケーションの基本に
ついてお話ししましたが、価値観に関し
ては十人十色です。現在、多くの企業が
新卒採用時に、応募者がやる気になる
であろう環境や条件は何か、を問いか
けています。これは、企業が目指す価値観
と応募者の価値観とのマッチングを知る
ためのものです。具体的には、例えば、こ
んな会社なら働きやすいと思う、逆にこ
んな会社では働きたくないと思う条件を
複数の選択肢の中から選んでもらうの
ですが、実施してみると、何万人もの応
募者がいても完全に同じ価値観の人は
まずいないことがわかります。

キャリアデザインでよく利用される「価
値分析の演習」(*表1)も紹介しておきま
す。30項目のうち、自分が大切にしたいも

のを1から30まで優先順位の高い順に
並べるものです。これもやってみると、他
人と同じ順序になることはまずありませ
んし、同じ人でも年齢や人生の経験によ
って優先順位が変わってくるはずです。同
様にストレスも十人十色です。人生に目
標や刺激を与えてくれる良いストレスも
あれば、心身に苦痛を与える悪いストレ
スもあります。ストレスに強い人もいれば
弱い人(*表2)もいますが、3段階、4段階
目の欲求を阻害されることがストレスのき
っかけになる場合は多いようです。

マズローの5段階欲求で見たように、
根底には共通部分があっても、その上の
価値観は人それぞれです。しかもコミュ
ニケーションの実態は、多くを外見で判断
して、心を傾けて聴く気がなければ、聞
いても頭に残らない…。ですから、人づき
あいを楽しむには“人間ってそんなも
んだよ、愛すべきもんだ”ぐらいに思うこと
も必要です。

冒頭に『不思議の国のアリス』の話を
しました。あの話にあるように将来の計
画は大切です。しかし人生が思い通りに
いかないこともまた現実。人生の8割は
偶然です。その偶然を、後からでも意味
付けできればそれでいいのではないかと
私は思っています。人生は“トリピンチ・ピ
ンチ・チャンス・チャンス・ランラン”だ
とゆとりを持って、楽しみながらご自分と
ご自分の周りの活性化に貢献してい
たきたいと思います。

表2 ●ストレスに強い人・弱い人●

強いタイプ	弱いタイプ
こだわりすぎない 気持ちにゆとりがある 家族や友人と楽しい時間がある 自分流のストレス解消法がある 気分転換が上手 メリハリのある生活	趣味がない プライドが高い やや内向的な性格 人に甘えるのが下手 頭の切り替えが下手 仕事人間 変化の無い単調な生活