

=信頼を生み出すコミュニケーション・あなたのタイプはどの妖怪？=

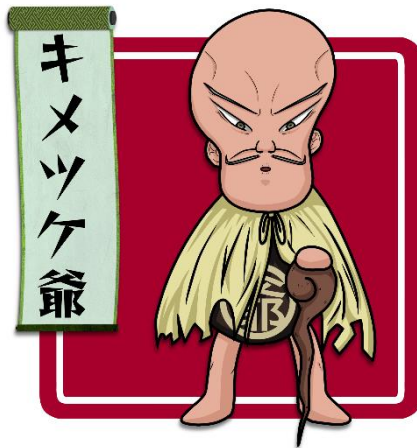
クセがスゴい・妖怪ちゃんねるへようこそ！



誰にでもあるある
話を聞く時にクセがスゴい **7** 人の妖怪たち

親子、夫婦、友人、恋人、職場の同僚・上司、あらゆる人間関係に効く
自分のクセを知るだけで相手との信頼関係はきっとかわるハズ...

①個別化の原則



相手の抱える困難や問題に「同じ問題（ケース）は存在しない」という考え方。

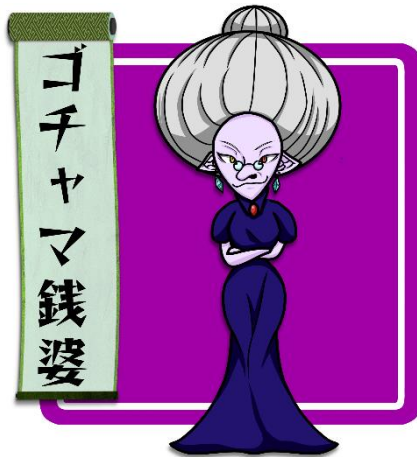
- ×相手を先入観や偏見で判断していませんか？
- ×1人1人の思いに向き合っていますか？
同一視し過ぎると大事なものを見落とし
てしまう恐れアリ。
- ×「関西人はみんな阪神ファン」、「Z世代は...」、
「不登校は…」とラベリングしていませんか？

②意図的な感情表現



感情表現の自由を認めるという考え方。

- ×無理やりポジティブに促したり、押しつ
けになったりしていませんか？
- ×せっかく相手が話しはじめているのに
相手の話を途中で遮ったりしていま
せんか？
- ×話しにくい雰囲気をつくっていませんか？



③統制された情緒関与の原則

「本人自身が自分の感情をきちんと自覚し、相手の感情に呑み込まれないようにする」という考え方。

- ×相手の感情に振り回されていたり、必要以上に感情移入し過ぎていませんか？
- ×感情コントロールはできていますか？
- ×援助という立場を忘れていませんか？



④受容の原則

「相手があるがままに受け止める」という考え方。

- ×余計な一言で相手を怒らせたり、感情を否定したり、逆なでしていませんか？
- ×自分と異なる意見を否定していませんか？
- ×「開く」が先。「示す」は後。心を「開く」前に「示す」ばかりになっていませんか？



⑤非審判的な態度

「他者が良し悪しをつけない」という考え方。

- ×善悪の判断だけで相手をジャッジしていませんか？
- ×自分の価値観を相手に押し付けていませんか？
- ×上から目線でのアドバイスになっていませんか？実践なき評論は百害あって一利なし。



⑥自己決定の原則

「自分のことは自分で決める」という考え方。

- ×相手の自己決定を阻み、こちらが勝手に答えを決めていませんか？
- ×あくまでこちらは相手が気づくためのサポート役。よかれとの思いが知らずの間に相手の自立の妨げになっていませんか？
- ×見守りではなく命令や指導になっていませんか？



⑦秘密保持の原則

「プライバシーを守り、情報を他者に漏らさない」という考え方。

- ×個別に知り得た情報を場所をわきまえず安易に話していませんか？
- ×あなたに喋ったらみんなに筒抜けと思われていませんか？
- ×相手の前で他者の個人情報を勝手に話したりしていませんか？

参考文献 : 「ケースワークの原則」 フェリックス・P.バイスティック
: 「まちづくりのススメ」 寺川政司 (近畿大学建築学部 准教授)

« ワークショップ »

あなたに潜むはどんな妖怪！？自分のオリジナル妖怪を作ってみましょう。

◇イラスト

◇特 徴

~自己紹介タイム~

わたしは妖怪・ _____ です。

特徴は、 _____ です。

決して悪気はありません。何卒よろしくお願い致します。

【取り扱い説明書】

- ※あくまで相手ではなく、自分がどうか。自分のクセに気づききっかけづくりに。
- ※特に地位や名誉、権限、専門的立場のある人は... 誰もが取りつかれる恐れアリ。
- ※自分のクセを意識するだけでコミュニケーションはだいぶ円滑になるはず。
- ※完璧な人間なんていません。お互いのクセを尊重するだけで付き合い方がかわるかも。

=誰にでもできる 信頼を生み出すコミュニケーション=

話を聞くたった**3**つのコツ。

1. 『 受 容 』・・・相手を受け入れる

→話を聞くという態度を示す。

×パソコンを打ちながら。高圧的な姿勢。仰々しく面と向かうなど緊張感を与える環境など。

2. 『 傾 聴 』・・・ひたすら耳を傾ける

→「うなずき」や「あいずち」を打ちながら、心で聞く。(訊く・聞く・聴く・効く)

×相手の話を否定。最後まで話を聞かない。遮る。説教。自慢話。やみくもな叱咤激励など。

3. 『 共 感 』・・・相手の気持ちを理解する

→「そんな風に考えていたのか」「それは苦しかったね」など情緒的な言葉をつける。

×相手の心でなく自分の心が基準。

○相手の立場、同じ目線に立ち相手の背景に想いを馳せましょう。

「聞くこと」について

重要なのは、相手ができるだけ自由に、何でも話せるようにすること。

最初は漠然とした、不確かな話でも大丈夫。しかし、「それは、非現実的なんちがう」「それは、ちょっと無理なんちがう」などという言葉をごちらが頭ごなしに口にしてしまったら、相手は話す気を一気に失ってしまう。

「具体的には..」「そのこのところ、もうちょっと詳しく聞かせて..」というふう
に会話を広げ、促進していく。いろいろな角度から多くのことを話せるように興味を持って質問していくことが大切。

『大切なことは雑談の中に埋もれているから』

「傾聴の三動作」という言葉があります。

《話し**3**分に、聞き**7**分、うなずき、あいづち、驚きの表情》

人はどうしても、自分の話をしたくてたまらない。だから、多くの方はだまって、じっと相手の話を聞くことが苦手。

そして往々にして、相手の話を最後まで聞かず、さえぎって、自分が話をとってしまったりする。

相手が心置きなく話ができる環境をつくること。

この人なら話しても安全だと思ってもらうこと。

「まずは黙って聞く」ことから始めましょう！