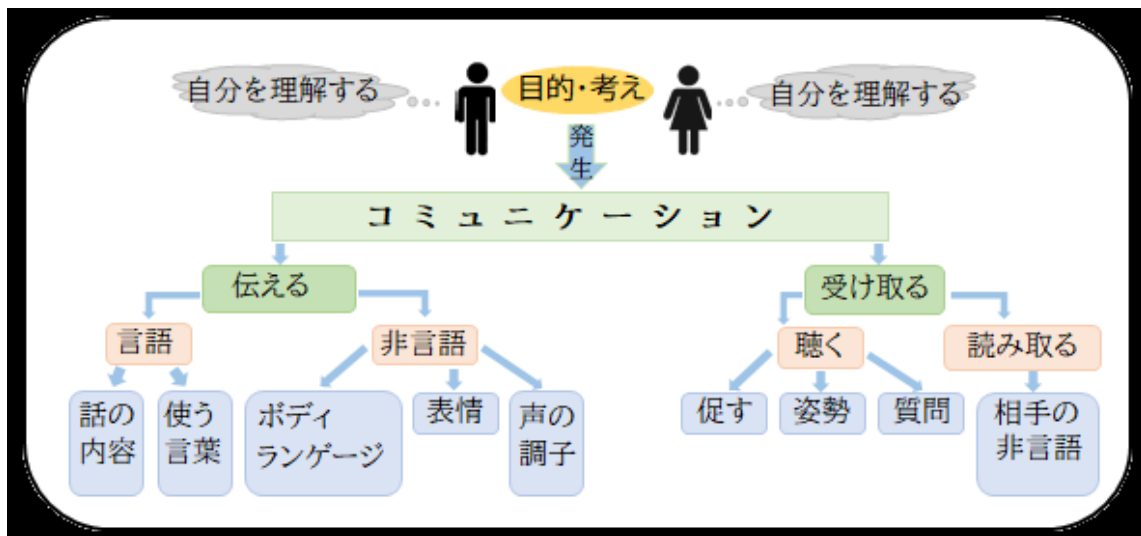


教育資料:コミュニケーションスキル・プログラム(シナリオ付き)の紹介

1 コミュニケーションの目的

- 1-1 コミュニケーションとは、社会生活において、人(他人も自分も)を知るための意思(感情・思考)の疎通、情報の伝達、連絡の伝達です。
- 1-2 目的は、相手に自分の目的や考えを伝え、相手から受け取ることで「人を理解する」「人に自分を理解してもらう」という人間関係を築くことです。
意思疎通を上手く図る能力をコミュニケーション能力といいます。



2 コミュニケーション能力を高め、より良いコミュニケーションをとる為のスキル

- 2-1 ミラーリング: 「鏡合わせ」の様に相手の動作や姿勢、表情などの主に目に見える部分に合わせるスキルです。ポイントはその場の雰囲気や会話の中で自然にさり気無く行うことです。
- 2-2 ペーシング: 声の大きさや高低、トーン、スピードや呼吸に合わせていくスキルです。ポイントは相手のペースに合わせて好意、親近感、安心感、信頼感を得る事です。
- 2-3 類似性の法則 (カリブレーション): 人は似たもの・同じものに好感や安心感を持つことから信頼関係が既に築かれている状態を意識的に作ることができます。
- 2-4 「伝える」: 話す、書くなどの手段を用いて自分の伝えたいことを相手に正確に効果的に伝えるスキルです。ポイントは「話のわかり易さ」です。「何」を「どのように」伝えるか、「どんな話し方をするか」が大切です。対話を効率よく進めるためには、話題の明確さ、相手の同意、結論の強調などに心掛けることです。
- 2-5 「話の構成」: 相手にわかり易く、説得力を持って伝えるには「話の構成」は大事な要素です。「PREP法」: 「Point(結論・要点): Reason(理由): Example(事例): Point(結論・要点)」の活用は言語、文章共に有効です。
- 2-6 「聴く」: 相手の心を掴む基本のスキルです。相手に興味、関心を持ち、「聴く」ことに集中することで相手の本音を聞き出し、相手の心理、真意を読み取ることができます。相手からより詳細な情報を得るために自発的に相手を促し、「聴く」ことはコミュニケーションにおいて人と関わるとても重要な基本姿勢です。

※ 「傾聴」:相手の話を聴く姿勢であり、相手の話を引き出していくスキルです。

最も大切なことは、相手や相手の話を尊重すること、たとえ自分と相手の考えが違って、否定せずに、相手の気持ちや考えに共感(同意ではなく)を示すことです。

2-7 「アサーション」:話す側、聞く側がそれぞれお互いを尊重し、率直に自己表現を行うためのスキルです。自分も相手も大切にして主張はしっかり行うも相手を傷つけないことです。

2-8 「観察力」:相手の「非言語」を観察するスキルです。

人は言葉だけでなく「非言語」で多くのメッセージを発信しています。

人と対面で会話する時、言葉が占める割合は 35%、65%は「非言語」であるといわれています。相手の目線の動き、声のトーンや高低・リズム、表情、呼吸の状態、姿勢、ジェスチャーといった「非言語」を観察し、変化やいつもとの違い、心理状態を読み取ることが重要です。

(参考:『本音は顔に書いてある』アラン・ピース、バーバラ・ピース著)

3 コミュニケーションに必要な要素

3-1 人生は声と話し方で9割が決まると言われています。

3-2 適度の声の高さと速度で相手の感情にまで入り込むことができます。

3-3 どんなにうまいスピーチを書いても、伝え方が悪ければ結果は散々な結果になりがちです。逆に、内容は酷くても、その伝え方次第では賞賛されることがあります。

3-4 最近では、「どんな話をするか」ではなく、「どんな話し方をするか」が、その良し悪しを決めるのです。

4 コミュニケーションスキルを使った会話の進め方

4-1 先ず話を進める。

4-2 話題にしていることをはっきりさせる。

4-3 結論を言う。

4-4 相手の同意を求める。

4-5 例外はないということを繰り返し強調する。

4-6 更にもう一度結論を言って強調する。

5 その他の注意点

5-1 声:場面に応じて、声の出し方・高低を変えることで、効果的な伝え方ができます。自分の声に自信がないという人が比較的多いかとは思いますが、「私は声が細いから…」 「滑舌悪いから…」と卑下することはありません。清潔な歯切れのよい声を出すよう日頃から気を付ける事(口の形、顔の方向、真直ぐ相手の方向を見て、声が発散しないよう口の形は丸くして、横に広がらないようにして話す)つまりは、誰でも少々声の出し方を変えれば、新しい声や聞き取りやすい声、滑舌をよくすることも可能です。

5-2 話し方:内容以上に大切なのは「伝え方」どんなに淀みなく話していたとしても、伝える本人の感情が伝わらなければ、相手の心が動くことはありません。

5-3 会話:センスやスキルは一切関係ないものです。初対面の人とうまく話すコツ、会話を途切れさせずことなく話をうまく盛り上げる方法を知っているだけで、又少し注意するだけで、格段に効果が期待できます。

5-4 情報収集:日頃から情報を集め、役立つ情報は何か?正しい情報はどれか?など、分析力を養うこと。日常の中で、全員が共通の話(誰でもが知っているようなTV、新聞事等)を出来るかぎり把握し、メディア(討論番組・話芸)等から議論の仕方、話の進め方、説得力のある話し方、話のテンポ、切り替え、構成、表情、表現力を学びましょう。

5-5 間接話法:「比喩」や「たとえ話」の引用は自分の考えや意見をそのまま直接的に伝えるより効果的に説得力を高めるでしょう。



プログラム（シナリオ付き）

A. コミュニケーションスキル向上のプログラム

「お悩み解決プロジェクト」

シナリオ

1. プログラムリーダーがテーマ「コロナウイルスとの共存-(ウイズ コロナ)」を発表する。
(社会性のあるテーマを選ぶ)
2. 会員(2～3名)が悩み(新しい生活様式に関わる相談等)を話す。
3. フロアー会員が回答する。(タイムアジェンダから回答時間を決める 参考:5分)
4. 回答に追加、否定する会員(3～5名 参考10分)が話す。
5. 有識者役の会員がアドバイザーとして誰もが納得する悩み解決の回答をする。

効果

1. 説得する話法の習得ができる。
2. 時代、環境の変化に対応できる思考の学びとなる。

B. 言葉を繋ぐプログラム

ゲーム「到達点迄、論旨は正しいか？」

事前準備

1. 到達点(目標)の言葉1語を決めておく。
2. 到達点迄に必須使用の言葉3語、又はかるた等の言葉3語を準備しておく。
(紙・白板等)

シナリオ

1. プログラムリーダーが到達点(目標)の1語、与えられる3語を発表する。
2. 3～4チームに分かれて競う。(チーム数はクラブ会員数で決める)
3. 到達点(目標)迄、与えられた3語の言葉を使い、リレーで説得力のある内容の話しをする。
4. 審査員3名で話の纏まり、説得力について審査を行い、一番説得力があるチームを表彰する。
(フロアー全員の挙手でもよい。但し、誰かに講評してもらう)

到達点(目標)の言葉1語

例) リモート・ソーシャルディスタンス・フェイスシールド等

到達点(目標)迄に使う言葉3語

例) 自粛・マスク・コロナ太り・偏見・PCR検査・ワクチン等

効果

1. 社会への関心度が増す。
2. 物事を多角的に捉える力、メタ思考力の養成に役立つ。