

1. さまざまなコミュニケーション

① 正常なコミュニケーションです。

A 「いいお天気ですね」
B 「ええ、いいお天気ですね」

② 無視して返さなかったことになります。聞き流している状態です。

A 「いいお天気ですね」
B 「ふーん」

③ 全く異なるメッセージを返したことになります。話がかみ合わない状態です。

A 「いいお天気ですね」
B 「朝御飯は食べましたか」

④ メッセージは返ってくるが不完全です。言葉足らずで相手の言いたいことがわからず、会話が続きません。

A 「いいお天気ですね」
B 「ええ、………」

⑤ 攻撃的なメッセージが返ってきたことになります。けんか腰の言い合いの状態です。

A 「いいお天気ですね」
B 「それがどうしたんだ」

⑥ 同時に複数のメッセージが返ってきたことになります。同時に多くのことを言われている状態です。

A 「いいお天気ですね」
B 「ええ、いいお天気ですね。でも、昼からは崩れるらしいですよ。こう雨が降ると洗濯物が乾かないでこまります。お宅はどうしていますか。」

2. 日常生活におけるコミュニケーション手段の割合

聞　　く	話　　す	読　　む	書　　く
45%	30%	16%	9%

私達がコミュニケーションのために費やしている全時間の45%が聞くことに費やされています。話すことは30%、読むことは16%、書くことは9%といわれています。

3. コミュニケーションの深さ

- 閉　鎖 ▶ 人とのふれあいを拒絶する。
- 儀　式 ▶ 挨拶や会議など。形式的な表面での浅いかかわり。
- 雑　談 ▶ 普通の会話やうわさ話など。かかわりのきっかけになるが、深さはない。
- 活　動 ▶ 仕事や趣味など。自分の能力を発揮して人から認められるかかわり。
- ゲ　ーム ▶ 同じパターンを繰り返してしまう、嫌な後味が残るかかわり。
- 親　交 ▶ お互いに共感が持てる深いかかわり合い。

4. 話を聴くポイント

話をさえぎらない	「ああ、その話なら知ってる」「僕には関係ないよ」など。
話題を変えない	自分の興味や関心のある話題、得意な話題を話し始めない。
自分の理解を確かめる	聞き取る過程で歪めてしまわないように、時々確認する。
過剰な解釈をしない	「それは、小さい時のトラウマよ」など。
結論を決めつけない	「それは絶対にやめるべきだよ」など。
非難や評価をしない	評価は最後まで話を聴いた後であれば個人的意見として言う。
安易に元気づけない	話し手の感情や不安を受け入れず否定していることになる。
時間の圧力をかけない	話を聴きながら時計を見たりソワソワしない。
沈黙を大切にする	沈黙は相手が気分を落ち着かせ考えをまとめる時間である。