コミュニケーションって何？

浅野衣子
株式会社キャリア開発サポーターズ
代表取締役

あさの・きぬこ●株式会社キャリア開発サポーターズ代表取締役、キャリア開発カウンセラー（JICD・キャリア開発研究センター認定）、キャリアコンサルタント、認定スーパーバイザー（日本産業カウンセリング学会認定）、ナラティヴ実践協働研究センタースターティングメンバー、地域若者サポートステーション事業専門委員会メンバー、日本産業カウンセリング学会監事。

今回から4回シリーズで、企業研修の現場から企業における人材育成のコンサルティングや研修のエピソードなど、読者の方に参考になることを書いてほしいとのご依頼を受けました。まず最初に私の専門分野をお知らせして、そこから見えてきたこと分かってきたことを、この誌面を通してお伝えしたいと思います。

私の専門分野はキャリア開発支援で、企業内従業員にキャリアを考えるワークショップやカウンセリングを提供しています。前職が百貨店でしたので、顧客対応やクレーム対応等々、人とどのように関わるかについてのコミュニケーション等の研修も提供しています。

私たちは「コミュニケーション」という言葉を日常的に使っています。「コミュニケーションが大切だ」ということに異論を唱える方はいらっしゃらないのではないでしょうか。しかし「コミュニケーション」っていったい何なのでしょうか？「コミュニケーションが大切だ」と言いながら、学生時代に「コミュニケーション」について学んだことのある方は、ごくわずかなのではないでしょうか。

私たちは生まれてすぐに泣いたり笑ったりしながら、周りの人とコミュニケーションをとり始めます。言葉を知らなくても赤ちゃんの時にお腹がすいたら泣きますし、快適な時は笑顔になります。また言葉を覚え始めた時から、言葉を通して周りの人たちとやりとりをします。学ばなくても、言葉や表情で相手に何かを伝えたり、相手から何かを受け取ったりしています。これをコミュニケーションと呼んでいるので、学ばなくても日常的にコミュニケーションしています。しかし、コミュニケーションには〝きく〟と〝伝える〟の両方のスキルが必要なのです。

職場ではこのコミュニケーションが上手くいかなくて、様々な問題が発生します。円滑なコミュニケーションを図るために、企業ではリスニングの研修や、傾聴トレーニングが取り入れられてきました。特に管理職研修などで、部下の話をきちんときくためのリスニング研修が実施されます。

リスニングはスキルであり、スキルというのはもとになる知識があります。そして知識を身につけるためのトレーニングが必要になります。リスニングのスキルのもとになる知識として、アクティヴ・リスニング（積極的傾聴法）ということが取り入れられます。相手の語りを否定することなくまず受けとめ、相手の語りをこのように受けとめた、ということを言葉にして返すという方法です。相手の話を共感的にきく、ということです。

これを研修でお伝えしていくと、管理者の方から必ずと言っていいほど出てくるのが「相手の言うことを受けとめてばかりいると仕事にならない」とか、「ふんふんと聞くだけでは、相手がどんどんわがままな物言いになる」というご意見です。それは研修で〝きく〟スキルだけに焦点を当てていて、〝伝える〟スキルの研修を同時にしていないから、そのような意見が出てくるのです。コミュニケーションを円滑にするための研修は〝きく〟スキルの研修と〝伝える〟スキルの研修の両方が必要なのです。

きちんと〝伝える〟スキルとして〝アサーション〟というスキルがあります。〝アサーション〟を辞書で引くと主張とか断言などと訳されるので、本来のアサーションの意味とは異なります。アサーションの定義は次のように表現されています。「アサーティブ（形容詞）とは、自分も相手も大切にした自己表現です。アサーティブな発言では、自分の気持ち、考え、信念などが正直に、率直に、その場にふさわしい方法で表現されます」（平木典子「改訂版アサーション・トレーニング」25頁）

最近、部下の成長や信頼関係の醸成やコミュニケーションの質の向上を目指した1 on 1ミーティングが注目されています。これを成功させるキーは〝きく〟と〝伝える〟のスキルです。

また〝きく〟と〝伝える〟スキルには知識を得るだけではなく、身につくまでのトレーニングが必要です。しかし、多くの企業が時間の余裕がないことを理由に一回だけの研修で終わりにされることが多いのです。研修で得た知識をできるようにするトレーニングの仕組みを持たれたところは、研修効果が出ていることを最後にお伝えしておきたいと思います。

※参考文献
平木典子著「改訂版アサーション・トレーニング」金子書房　2009年