

男女協働政経塾「コミュニケーションのスキルアップ講座」の効果 —受講者の自由記述分析—

吉田道雄*

The Evaluations of Extension Course “Skill Up of Communication” Analysis of the Participants’ Free Descriptions

Michio YOSHIDA

(Received October 3, 2005)

「男女協働政経塾」は、熊本県・熊本大学・熊本学園大学・熊本県立大学が主催する講座として、2000年度にスタートした。その目的や講座内容の詳細は別に譲る (<http://www.danjyo.pref.kumamoto.jp/char/benkyou/51/>)。本稿では、2004年度に筆者が担当した「コミュニケーションのスキルアップ講座：対人関係の基礎技術を学ぶ」の効果について、受講者から得られた自由記述をもとに分析する。

講座の概要

講座は5回構成で、2004年9月30日～10月28日に開講した。講座にあたって提示したシラバスは以下の通りである。講座の雰囲気と参加者の状況に応じて、その内容は臨機応変に変更した。これは、実習を含みながら筆者がすすめる講義や講座に対する基本的な方針である。この点は、初回に行ったオリエンテーションで説明を行った。

人と人との相互理解はコミュニケーションから始まります。「自分を伝える」、「他人を知る」ことは、その基本です。そこで、この講座では、コミュニケーション・スキルをアップするためのノウハウを学びたいと思います。あわせて、時々刻々と入ってくる情報の受け止め方についても考えます。

1. 09/30 コミュニケーション・スキルの基礎 (実習)

対人関係はコミュニケーションによって作りあげられます。本講座のスタートに当たって、コミュニケーションの基本的なスキルを身につけるための実習をします。題して「自分を知らせる。他人を知る。そして、…」です。受講者のみなさまは、「そして」の後に何がくるかを推測していただきたいと思います。

2. 10/07 求められるコミュニケーション・スキル (グループワーク)

第1回目に学んだスキルについて振り返りながら、効果的なコミュニケーションのありかたについて学びます。あわせて、スムーズなコミュニケーションを実現するために求められる集団発達についても情報を提供します。

3. 10/14 対人関係とコミュニケーション・スキル

対人関係をスムーズに進めるためのコミュニケーションについて学びます。とくにコミュニケーションにおけることばの役割や人間関係とのかかわりに焦点を当てながら、これまでの研究成果を解説します。さらに、相手を説得する際のコミュニケーションについても考えていきます。

* 熊本大学教育学部附属教育実践総合センター：860-0081 熊本市京町本丁5番12号

4. 10/21 情報化時代のコミュニケーション・スキル

さまざまな情報が飛び交う時代です。とくにテレビや新聞などの情報を的確に読み取る力が求められています。この回ではマスコミュニケーションとの上手なつきあい方について学んでいきます。また、世の中を駆けめぐる流言の分析も行えればと思っています。

5. 10/28 コミュニケーション・スキルアップの目標設定

最終回には、それまで学んだことを整理し、さらにコミュニケーションのスキルを向上するため、実践で生かせる目標を設定します。

各回の具体的な内容については、熊本県が作成しているホームページをご参照いただきたい (<http://www.danjyo.pref.kumamoto.jp/char/benkyou/51/2004kouza07.htm>)。

講座終了後の自由記述

5回の講座が終了した後に、レポートとして3つの課題を提示した。

- 1) 講座で学んだことのうち、何が、どこで、どのように活かそうですか。
- 2) 講座を受講して、行動や考え方に変化がありましたか。
- 3) その他、ご希望やご提言を自由にお書き下さい。

受講登録者47名のうち、実際に出席したのは37名であった。このうち、男性は6名である。そして、最終的に20名が修了を認定された。講座の対象は一般社会人である。高齢者や学生もいるが、その多くが職業人である。そうしたことから、講座の開始時間は19時30分に設定されている。それでも、毎週1回の講座にすべて出席することは、容易なことではないようだ。そうした中で、本講座の修了者率は54.1%になった。

本稿では、「1) 講座で学んだことのうち、何が、どこで、どのように活かそうですか」に対する回答を取り上げ、講座の内容と対応させながらその効果を分析する。ここでは、16名の受講者から得られたものを取り上げる。なお、回答には個人を特定できる部分も含まれているため、文意を損なわないことに配慮しながら筆者が原文に手を入れた。

第1回目 (9月30日)

最初の回は、講師のホームページに開設している「味な話の素」と名付けたコラムの紹介から始めた。ここでは、筆者の専門である対人関係やコミュニケーション、さらには組織における安全の問題などを取り上げて論じている。

そこで、「味な話の素」からいくつかの話題を取り上げた。

① 人間関係のあり方とコミュニケーション：人間関係が望ましい状態であれば、相手が十分な話をしていなくても、こちらで補って聞こうとする。小さな言い間違いも気にならない。しかし、関係が悪いと、相手がどんなにいい話をしても、まともに聞こうとしない。そして、言い間違いには厳しく当たる。こうしたことから、望ましいコミュニケーションを実現するためには、日常の人間関係が重要なのである。

② 事故や災害の防止にコミュニケーションは重要な役割を果たす。ハードはFail-Safeの思想のもとに「安全志向」で設計されている。しかし、それを使う人間が「危険を感じる感受性」を持たなければ安全の達成はおぼつかない。その意味で、人間の側にFeel-Unsafeの意識を醸成することが大切だ。こうした「危機意識」を互いに育てるためにも、率直なコミュニケーションができる土壌づくりが期待される。

このほか、「小さな親切、大きな感謝」「クレームへの対応」などの話題をもとに、コミュニケーションの重要性を考えた。

こうした情報提供を行った後で、「自分を知らせる、他人を知る。そして自分を知る」と名付けたコミュニ

ケーション実習に進んでいく。はじめに、その準備として、参加者たちは、3つのテーマ「1. 私の名前は…」「2. 私が子どものころは…」「3. 私の職場は…」について、各自の情報をシートにまとめた。

これは参加者のコミュニケーション・スキルアップの道具として使用される。最初の予定では、第1回目では、その実習までを行うことにしていた。しかし、ホームページの話題提供に時間をかけたことから、これを第2回目の課題として持ち越した。

第2回目（10月7日）

第1回目に準備した情報シートを使って、「自分を知らせる、他人を知る。そして自分を知る」をテーマにした実習を行った。はじめに参加者たちは、5～6名からなるグループに分かれた。その後、「名前」「子どものころ」「職場」の3つの項目について、相互に情報交換を進めていった。1つのテーマに与えられた時間は1分である。その時間を守ることも、コミュニケーション・スキルであることが強調された。

情報交換が終了したところで、メンバーから受けたイメージをカードに記入する。各人が、1枚のカードに1人の情報を書いていく。そして、全員が書き上げた後で、お互いにカードを読みながら交換する。こうした手続きを取ることで、同じ人物に対しても、さまざまな見方があることが実感できる。最終的には、自分が他者から受け取ったカードを「イメージの鏡」と書かれた台紙に貼り付ける。

この時間の仕上げは、「イメージの振り返り」である。自分のイメージが書かれたカードを見ながら、自分自身について振り返るのである。ここでは、「イメージの振り返りシート」が使用される。各人が、「イメージ・カード」で「当たっていること」と「はずれていること」について、その思いをまとめる。さらに、「日ごろ自分のイメージで得をしていること」「日ごろ自分のイメージで損をしていること」についても自己分析をする。それが終わると、「振り返りの情報交換」である。「イメージの振り返りシート」をもとに、お互いに情報交換をすすめる。とくに、「当たっていないと思う」点を重点的に取り上げ、それをメンバーに提示することを勧めた。これに対して、他者から「そう判断した」理由を伝えてもらう。こうした過程を通して、自分自身が他者からどのように見られているかについて理解を深めていくことが可能になる。それは、そのまま「自分を知る」という実習の目標にも繋がっていくのである。

ここで、第2回目までの内容について言及した受講者の声を取り上げてみよう。

受講者 A

イメージの振り返りカード作成を経験したことで、自分を見つめなおす機会が得られて良かった。講座で使用した難しいカードでなく、簡略した、興味を引くような内容にして、小学生達の遊びに活用できないかなと考えています。今回の講座の活用だけでなく、子ども達の記憶力を伸ばすためにも、おそらく子供達は、興味を示してくれるものと考えます。

受講者 A は、「自分を知らせる、他人を知る…」で使用した道具を小学生に適応させることを考えている。これは「道具の一般化」である。参加者が、学んだことを他の状況で活用しようという意欲を持つことは、この講座の成果として評価できる。

受講者 B

講座の1,2回目に行った「自分を知らせる」実習がこれから私にとって役立つと思います。自分を知らせるために書いたメモや、実際にグループの皆さんに自分のことを話したことは、自己分析の取りかかりになりました。またグループの人から受け取った自分のイメージのカードについてもそれは言えます。人と初めて会うときは、自分をアピールしなければならないため、第一印象はとても大事だと思います。この講座でもらった他人から見た自分のイメージのシールは、自分では分からない他人から見た自分の第一印象を知ることができ、大変参考になりました。

受講者 C

コミュニケーション力を高めるためには、相手を知り、自分を知ることと言葉を多くもち、伝える事を学びました。「イメージの鏡」の実習で、他人に映ったわたしをカードで5人の方に書いてもらったら、自分が思っ

いる自分と違う私を教えてもらいうれしい気持ちになりました。これから生きていく上での自信みたいなものになりそうです。

B,Cも、グループ・ワーク「自分を知らせる…」について言及している。この2人には、後半の「イメージの交換」が印象的だったようだ。ここでは、各人の印象をお互いに書いた「イメージ・カード」を交換する。他人から見た自分を知って、新しい行動の改善に取り組もうというわけである。メンバーはお互いが初対面であるから、その内容はほとんどが「好意的」である。そのため、受講者Cのように、多くの参加者たちが「嬉しい気持ち」になる。こうした「プラス」の評価を受けて自分に自信を持つことで、対人関係の改善にも意欲が湧いてくる。

受講者D

コミュニケーション・スキルアップの中での3つのポイントが印象的であった。声の大きさ、笑顔、ジェスチャーの3点である。私の職場は高齢者福祉施設のデイサービスであり特にコミュニケーションが下手な場合には苦勞する職場である。利用者とのコミュニケーションはもちろんのこと職員間のコミュニケーションが上手くできないと、よりよいサービスを提供することができないわけである。また、ことばの落とし穴としてこころを伝える、人間理解、最強の道具、人を傷つける、人間誤解、最悪の凶器という言葉がとても印象的であり言葉を増やすことでコミュニケーションがうまくとれていくという事が、とても勉強になった。今後肝に命じて取り組んでいきたい。

「自分を知らせる、他人を知る」に当たっては、「聞こえる声で、聞いてもらえる声で」「顔と目で笑う」「大きなジェスチャー」の3点セットを意識しながら進めるように伝えた。受講者Dにとって、この点が印象的だったようだ。そのいずれもがスムーズなコミュニケーションを展開するために欠かせない要素である。「大きな」ジェスチャーは、身振り手振りなど、言語以外の手段である。これもまた、人間理解の重要な道具として欠かせない。「大きな」という修飾語は必須のものではない。しかし、トレーニングの場では、やや「大げさな」形で「練習」しておくことも必要なのである。ここで、こうしたポイントが、自分が話すときだけでなく、人の話を聞く際にも欠かせないことを強調する。受講者の中には、実際にそうした行動をすることに恥ずかしさを隠し切れない者もいる。しかし、全体としては、「人の話にも大きく反応しよう」といった雰囲気醸成され、笑いが聞こえる状況が生まれてくる。それが、その後の講座の展開にも望ましい影響を与えることになる。

第3回目（10月14日）

この回は、「課題解決とコミュニケーション」というテーマで、それまでの講座で醸成された「コミュニケーション・スキル」を活用しながら、グループによる課題解決に挑戦した。課題として採用したのは、(財) 集団力学研究所で開発した「絵合わせ」である。その課題提示からまとめまでの流れを追いながら、その内容について説明しよう。

はじめに、集団を5つのグループに分けた。1グループは5人あるいは6人で構成する。その後、課題について次のような内容を説明した。

①1枚の原画があって、それを5つのパートに分割したものを準備している。

②各メンバーは、自分が分担するパートを決めて、その分割された絵を見る。時間は1分間で、部分絵を記録するメモは持つことができない。また、同じパートを見ている他のグループメンバーと話すことも禁止されている。

③1分経過すると同時に自分のグループに帰って、個々人で「メモ絵」を描く。

④全員が「メモ絵」を描いたら情報交換をはじめる。すべてのグループのペースをそろえるために、15分を目標に鉛筆による「下描き」を作成する。

こうして、「絵合わせ」がスタートした。しかし、予定の15分を経過しても、「下描き」ができる様子は窺えない。じつは、この時間で「下描き」まで到達することはほとんど不可能なのである。まれに、模造紙を取りにいて、鉛筆で描きはじめるグループが出ることはある。そうした場合には、すぐに以下に述べる段取りを取ることになる。いずれにしても、ここでは「下描き」が思うに任せないという状況を意図的に作り出しているの

ある。

そこで、「パート絵」をもう一度見たいかどうかを全体に向かって問いかける。これに対しては、ほとんど例外なく全員が賛意を示す。ときには、「やったー」といった歓喜の声まで挙がることもある。そこで、前回と同じ要領で1分間の再チェックを行う。ただし、このとき、参加者たちが予想していないトリックが組み込まれている。それは、前に見た部分絵とは違うものを見せるのである。それらの図は裏返して置いてあり、そこに番号が振られている。その番号とパート絵の対応を変えておくのである。参加者にとっては、予想しない事態であるが、そのことが集団による課題解決に当たって意味を持っていることを、絵合わせが終了した後に解説することになる。

その後は50分間の制限時間を設定し、それまでに絵を完成することにした。絵は模造紙に描き上げるが、その道具としてカラーペンも準備した。実際の流れを見ると、ほとんどのグループが情報交換に時間を費やした。多くのグループが、残り20分ころから模造紙に描きはじめた。タイムリミットの8時50分にストップをかけ、模造紙を事務局が預かり、次回に解説を行うことになった。

第4回目(10月14日)

第3回目を実施した絵合わせについて、次の5つのポイントを挙げて解説した。

①リーダーシップが取れたか：リーダーシップは他者に対する影響力である。しかし、影響力にはマイナスのものもある。絵合わせの場合も、職場集団で実施した際には、地位や年齢が高い者が、実際には描かれていないものがあつたと主張し、それが完成図に挿入される例があつた。こうした点にも留意することが、スムーズなコミュニケーションにとって欠かせない。② 思い込みはないか：絵の中に歯科が描かれている。その名前は「板井歯科」なのだが、これを「坂井歯科」とするグループが出てくる。実際に絵合わせを実施すると、こちらの方が多きこともある。これは、日常的に「坂井」が多いこと、あるいは参加者の知り合いに「坂井」がいるといったことから生じていると考えられる。いわゆる「思い込み」による情報のゆがみである。情報をやりとりする際には、こうした問題が生じることを心に留めておく必要がある。③ 情報の共有化を図ったか：各人が2回にわたって「部分絵」を見たのだが、その際に1回目とは違ったパートを提示するように細工していた。自分が見るものと期待していた図ではないことが分かったとき、参加者たちは驚きの声を上げる。その気持ちは理解できるが、ここで重要なことは、他人が見た情報との共有化を図ることである。自分の考えていた図ではなかったと慌てるのではなく、別の人間の視点で情報を見ることもいい仕事をするためには欠かせないのである。④ 集団の重要性を認識できたか：参加者の中には、部分絵しか見なかったから、うまくいかなかったと思う人たちがいる。しかし、1人に正解を見せれば、望ましい絵が描けるかという、そうはいかない。現実には、集団の力を結集することで、より質の高い結果が得られるのである。⑤ 自分が欠かせないということの重要性を認識できたか：部分絵は自分だけしか見ないため、グループが完成絵を描く際に、全員が責任を感じたと思われる。それは、自分がいなければ集団の仕事が完成しないという意識を持つことでもある。そうした自分自身が集団の「資源」であること、欠かせない存在であることを認識できれば、人はより意欲を持って仕事に取り組めるはずである。

第4回目は、この後も続いていくが、ここで絵合わせに焦点を当てた受講者のレポートを挙げておこう。

受講者 E

コミュニケーションが上手くいかない最大の原因は、グループの構成員が、それぞれ多様な個性や能力・価値観を持っているにもかかわらず、そのことを十分に理解せずに一様に接してしまうことにある。講座の3回目に、バラバラにされた地図を一枚にまとめる作業を通して、それを痛切に感じた。自分は上手くリーダーシップを取っているつもりでも、コミュニケーション不足から、各々の情報を有機的に結びつけられず、不完全な地図になってしまったことが、それを如実に物語っていた。このことは、普段の仕事の進め方にどんな問題があつたのかをよく表していた。

受講者 F

“絵合わせゲーム”は、会社内で実施している教育の一つに加えてもいいと思いました。自分が担当している部分は責任を持って他の人に伝えないといけないですし、他の人の意見に合わせて自分の意見を柔軟に変えないといけない。楽しみながら多くのことを学べるのでとてもよい実習でした。

2人の受講者が、「絵合わせ」を取り上げている。Eは、「地図」作成ゲームと受け止めているが、これも「絵合わせ」のことである。いわゆる講義では、さまざまな情報を提供する。しかし、それらを現実の社会で生かしていくための具体的なスキルは身に付かない。そこで、「知識や情報」を「実践的行動」に結びつけるために、さまざまな工夫が必要になってくる。実際に起こった事例について問題点を分析し、その解決策を探求することなどはその典型である。そうした中に、ゲームを導入する方法がある。ゲームにも、現実に近いシミュレーションのようなものから、文字通り「遊び」に近いものまで多種多様である。前者は、いわゆるリアリティが豊かで参加者に与える効果も大きい。ただし、それだけ個別的で内容も細かくなりがちで、取り上げられた話題に関する情報や事情に通じている必要がある。したがって、公開講座のように対象者の属性が多岐にわたっている場合は、この種のものには使えない。そこで、この講座では「絵合わせ」を使用したのである。これによって、いわば楽しみながらコミュニケーションの重要性を認識し、情報交換のあり方について具体的なスキルが身に付くことを期待した。こうしたレポートが書かれたのは、その印象が強かったためだろう。

受講者 G

私は仕事から、人とお付き合いの場面が非常に多く、それも老若男女、仕事関係もバラバラです。そんな中で、色々な方とコミュニケーションを持つとうとしますと、おのずと私自身の受け皿が問題となってきます。今回、対人関係とコミュニケーション・スキルの吉田先生の講義の中で「絵合わせ」の実践を通して一集団による問題解決を学びました。その中で、1. リーダーシップは取れたか（影響力） 2. 先入観・思いこみは恐ろしい 3. 新しい情報は生かされたか 4. 集団の力は生かされたか 5. 自分だけが知っていても絵は出来ない、皆とコミュニケーションを持って一枚の絵は出来る。それならば、私も今の仕事を一人をするのではなく、リーダーと話し合いの中で、それぞれが、その仕事の内容を自覚し、責任を持ってやりがいのあるものにして行きたいと思いました。

受講者 G も、「絵合わせ」からの学びに言及している。ゲーム終了後に行った解説が役立ったという。コミュニケーションに限らず、対人関係改善を目的にした研修では、さまざまな道具が使われる。ゲームはその代表である。それがもたらす効果も多様だ。基本的には、自分が参加しているという実感があり、単純におもしろいという側面を持っていることから、道具としての評価は高い。しかし、それが単に「おもしろかった」で終わっては意味がない。その過程の中から何を学ぶかが重要なのである。そこで、振り返りの際に行われる「解説」が大きな役割を持つことになる。それによって、参加者たちが「なるほど、そうなのか」という気持ちになる。そうした参加者の「納得」を引き出せる解説や説明が重要な役割を果たすのである。そして、その「内容」と「伝え方」こそが、研修を企画し実施する者のノウハウということが出来る。したがって、同じ道具を使っても、担当者によって、参加者たちに与える効果は違って来る。レポートを見る限り、講座における解説が参加者 G には「納得」できるものであり、自らの行動を変えてみようという意欲につながったことが窺える。

第4回目では、絵合わせについての解説をした後に、引き続いて「新聞情報の比較」をテーマに情報を提供した。ここでは、同一の「事実」を報道した2つの新聞記事を取り上げ、その比較を行った。記事を書いた者や情報源の違いなどによって、それが与える印象に大きな違いが出ることを例示した。ここでは新聞を取り上げたが、そうした情報の問題は日常的な場面でも起きていることを強調した。この部分も、受講者たちに印象深かったようで、これに焦点を当てたレポートもある。

受講者 H

この講座で一番印象に残っているのは、新聞は会社によって記事を読んで得られる印象が違うことです。大学で3年間先生方に新聞は何社か読むことをすすめてられてきましたが、事実は1つであるし、どこの会社も同じだと思い込んでいました。ところが、この講座で実際、同じ事実を何社か見比べてみるとそれぞれの記事、写真から受けるイメージが全くといっていいほどに違い、驚きました。同時に他の新聞記事を読み比べることのおもしろさを知りました。コミュニケーションも新聞と同じで一人一人によって、情報は異なり見方もそれぞれ違いま

す。本当の真実は分からないのです。自分と他人の真実が異なっていることは、考えると怖い気もしますが、そのようなのだとわりきって考えることが大切だと思います。だから相手の話は一方的に否定してはいけません。相手の情報を得ることで、自分の視野も広がりコミュニケーションも取りやすくなります。これからの就職活動や社会人になることで、私はさらに多くの人と会話のキャッチボールをしていくことになります。そこで、今まで学んだコミュニケーション能力を生かしていきたいと思います。“ことば”はこころを伝えるものですが、反対に人を傷つけてしまう場合もあるので“ことば”の落とし穴には気をつけなければなりません。また、私は“ことば”によって傷つけられてもキレずに笑ってごまかせるような人になるために今から言葉を増やし、心のレパートリーを増やしていきたいと思います。

コミュニケーションは情報の交換過程である。したがって、情報の持つ特性について考えることも、本講座で重要な役割を果たすことになる。そこで、世の中で流れている情報の代表として新聞記事について比較し、その違いについて検討をした。まったく同じ事実を伝えていると思われるものでも、複数の新聞を読むと、そのニュアンスが大いに異なっている。さらに写真でも、同一の時間帯に撮ったものも、撮影のタイミングによって印象が違ってくる。その結果、記事の内容に合う写真が選択されていることが推測される。こうした具体的な事例を提示することで、既存の情報の実態について知るだけでなく、社会における情報のあり方についても考えることができるのである。したがって、新聞はあくまで社会の中に充満する情報の1つの事例として取り上げたものである。講座のポイントは、参加者自身が発信し、受信するコミュニケーションのプラスやマイナスの側面を認識する点にあることは言うまでもない。

また、末尾には「ことば」がキーワードとして使われている。これについては、最終回の話題と関連するので後述する。

受講者 I

第3回の新聞記事の見方では報道の視点によって取り方が違うというようなことを考えさせられました。報道がどういう方向でされているのかという事を考えながら記事を読む事も大切だと思いました。このような視点は人と人との関係性についてもいえることで、ある問題が起こったときに人は自分のフィルターを通して判断したり伝達したりするという事をふまえて聞くということで事実を出来るだけ正確につかむことが出来ると思われ

ます。
第4回の絵を見て情報を出し合う課題では集団で情報を出し合い、より正確な情報を構築するものでした。自分の判断が他の人との力関係で変化したり、表出出来なかつたりすることがある事を改めて自覚しました。また集団で情報を出し合う場合、全員が目的や方向性を了解した上で出来る限り平等な立場で行えばより正確な結果が出るのではと思いました。仕事や趣味の会などで物事を決定するときなど、分担をして集めた情報を出し合うときに活かせるのではと感じました。それぞれがよりよいものを作り出すという意識を持ち、そのためのポイントを知って行動すればよけいな軋轢も避けられ持てる力を出すことが出来るのではと考えるからです。

受講者 I は新聞記事を話題にした回と絵合わせ体験の二つについて言及している。新聞事例を個々の記事の問題ではなく、日常的なコミュニケーションの問題として捉えている。この点は、講座担当者として伝えなかったメッセージであり、それがそのまま受け止められていることが分かる。絵合わせについても、自分の仕事や生活場面に応用したいという観点から分析を行っている。やはり、われわれの意図が受講者に通じていることが伝わってくる。

第5回目 (10月28日)

最終回はコミュニケーションを説得の視点から考えることにした。そこで、はじめに「打ち上げ計画」と題したグループワークを導入した。参加者を4つのグループに分け、それぞれから「出張者」と名付けた1名の「代表者」を選出する。彼らには教室の外に出てもらい、「この講座の打ち上げをするので、その日時・場所・会費などについて計画を立ててもらいたい」と依頼した。その際に、みんなが参加できるようなものにしてほしいと念を押した。その話し合いが始まったのを確認してから、講師の私は教室に戻り、残ったメンバーたちに代表者に依頼した内容を伝える。そして、彼らがどのようなことを決めていても、すべて異議を唱えるよう依頼する。

待機組は、自分たちがもっともらしい理屈を付けて反対するのである。出張者は彼らの間で合意した計画を持って教室に帰ってくる。そして、その計画をメンバーに伝えるが、事前の打ち合わせ通り、その内容はすべて否定的な評価を受けることになる。これは、即席のミニ実験である。その過程を振り返ることで、説得の難しさなどについて考えていくのである。

こうした簡単な体験実習を踏まえて、説得のテクニックについて情報を提供した。具体的には、①段階的要請法 ②譲歩的要請法 ③承諾先取要請法である。①は、まず小さな要請からはじめて次第に大きなことを求める。それによって人の心を動かそうとする。②は、大きなお願いを拒否させる。その代わりに小さな要求を出していく。すでに拒否したという引け目があるため、要請を受け入れやすくなる。③は、低い条件でOKさせておいて、あとでいろいろな条件を付けていく。一度は受け入れたことであるから、少しの付加的な条件は受け入れようという気になってしまうのである。

説得のメカニズムの解説に続いて、セールストークについても、コミュニケーションとの関わりで考えることにした。「セールストーク」は文字通り翻訳すれば「ものを売るためのお話」である。しかし、実際にはもう少し積極的な意味合いを持たせて「商品を買わせようとする戦略的説得技術・話術」と言うことができる。それでも、「セールストーク」という用語自身には、否定的な意味合いはない。しかし、われわれにとって問題になるのは、いわゆる「悪徳商法」である。こうした商法には、じつに、さまざまなテクニックが使われている。「おめでとう、当たりました」など言って迫ってくるのがアポイントセールス。とくに男性を対象に、かわいげな女性がデートなどの誘いをかける恋人商法もある。また、無料の姓名判断や印相のチェックなどをして、縁起が悪いことを強調する。その不運を払うために、高額の商品を売りつける。これは靈感商法と呼ばれる。また、かたり商法という、公的機関をかたるものもある。講座では、以上のような情報に合わせて、若者・老人を対象にした悪徳商法で使われるコミュニケーション・テクニックについても考えた。

こうした情報提供を行ったうえで、講座のまとめとして、事例を挙げながら、「情報を複数で確認すること」の重要性について情報を提供した。また、コミュニケーションに欠かせない“ことば”についても、プラスとマイナスの両面があることを指摘した。とくに、「ことばは、人間理解、最強の道具」であるとともに、「人間誤解、最悪の凶器」であることを強調して、講座を終えた。

ここから、特定の回というよりも、講座全体を念頭に置いて書かれたものを取り上げよう。その内容は、とくに“ことば”に関わるものが多い。“コミュニケーションのスキル・アップ”と銘打ったこの講座では、各回を通して“ことば”の役割と重要性について考えた。こうした回答を見ると、それが受講生にも十分に伝わったことを実感する。

受講者J

これまで、ただ漠然と人と接していたことが、この講座を受講することにより、人と接していくことが、興味深く楽しいものとなってきたと思います。コミュニケーションは、人間の社会生活において、なくてはならないもの、常にいたるところで発生しているものです。仕事関係では、営業を担当しており、常にお客さまと接することを仕事としています。お客様の要望を会社に持って帰り、社内での調整も多いのですが、ここでは、さまざまな種類のコミュニケーションが発生します。これまでは、かつとなりこちらも感情的に対応してしまい、受話器を投げつけるようなクローキングにいたってしまうことがありました。今回の講習をうけるにしたがって、吉田先生の「味な話の素」に出てくるような体験をすることも多いのですが、それを冷静に受け止め、この人とのコミュニケーションは一体どうすればスムーズに行くのかを考えながら行動したいと思いました。人はそれぞれ個性があり、またいろいろな主張を持っています。快適な社会生活を送るために、ひと呼吸おいて、目の前にいる相手とスムーズなコミュニケーションが取れるようになれば、これからの人生を楽しみながら過ごせるのではないかと思います。

前半は、講座全体を受講した後での思いが書かれているが、後半には「味な話の素」にも言及している。第1回目にホームページを紹介したため、受講中にアクセスしたのである。全体として、講座やホームページを通じて、スムーズなコミュニケーションを実現するために、他者の立場に立って物事を考えることの重要性を学んだことを強調している。J氏の場合、人とのコミュニケーションにおいて、冷静に対応する姿勢が持てるようになったようだ。その点で、講座の効果を認めることができる。

受講者 K

仕事とプライベートに分けて利用する方法を学んだと思う。プライベートでは“ことば”の大切さを改めて意識し、いつも使っている感情を表現する言葉などの種類を多くしてみる努力をしてみたいと思った。また、相手にも「こんなこと？こんな気持ち？」など新しい“ことば”を使って会話してみる。

仕事面では、会議やグループ・ミーティングの折「他人の情報」処理を的確にしていく冷静さが必要と思った。ただ、リーダーシップが取れていない会議、ミーティング中どのような位置で参加をするかは、今後の課題と思った。

ますます危ない商売が氾濫して行きそうなので、セールストークに引かからないためにも具体的文章で学べた事はとても良かった。

コミュニケーションにおいて主要な道具になるのがことばである。講座では、ことばの持つ両刃の剣的な性格について問題を提起した。とくに、「ことばは、人間理解、最強の道具であると同時に、人間誤解、最悪の凶器である」ことを強調した。こうした講座の内容が、私的・公的両面にわたる行動について考えるチャンスになったことが伝わってくる。また、ことばを悪用した陰の部分としてのセールストークについても情報を提供した。とくに、具体的な事例をもとに検討したことが受講者にインパクトを与えたようである。

受講者 L

この講座を受講して、コミュニケーションとは人と接する上で最も基本的でとても大切ということを改めて感じました。同じ会話であっても、相手のことをもっとよく知りたい、わかり合いたいと思う人との会話なら実際の言葉以上のコミュニケーションがはかれること、逆にそう思わない人との会話だと言葉以下しか伝わらないことがあるのは、日常生活の中で納得する部分がありました。人とのコミュニケーションを行う上で、思っていることが相手にうまく伝わらないこともあると思うが、お互いが相手に伝えようと思う気持ちと、受けとめようと思う気持ちがあれば、言葉以上のコミュニケーションがとれるのではないかと思います。また、言葉はその人自身を表し、言葉によって行動も変化するものだと思います。一つの感情を表すにしてもどんな言葉で伝えるか、言葉の持つニュアンスなどの少しの違いも上手に相手に伝えられたら、もっとコミュニケーションが円滑になるのではないかと思います。コミュニケーションは人や場所を選ばず、いつでも誰とでも上手に付き合うための手段であり、その人との関わり合いの全てであるようにも思います。そのため、どんな時でも相手を知ろう、自分を伝えようという気持ちでコミュニケーションを深めていきたいと思っています。

講座では、同じメッセージでも人間関係のあり方によって伝わり方が違って来ることを強調した。相手との関係がよければ、少しばかり情報不足であっても、聞く方で補足するのである。また、言い間違いをしても、それなりに修正しながら聞いていく。ところが、この関係が悪いと、はじめからまともに話を聞こうとしない。そうした状況では、先方が十分すぎる情報を提供していても、真剣に聞かない。あるいは言い間違ったときでも、「いつもいい加減」などといって責めるのである。これでは、情報が正確に伝わらない。このように、コミュニケーションは、人と人との関係のあり方に大きな影響を受けているのである。それは企業のような組織だけでなく、学校における教師と子どもたちとの関係にも当てはまる。講座でのこうした話によって、この受講者は自分のコミュニケーションのあり方について考えることになったと思われる。

受講者 M

“ことば”と“行動レパートリー”を増やそう！

仕事での人間関係をより密に、より柔軟なものにするために“ことば”が非常に重要な意味を持つと痛感した。相手を理解し、自分を理解してもらうためには“ことば”が不可欠であることはわかっていたつもりでいたが、その“ことば”は即“行動”につながるということをあらためて認識することができた。“ことば”の数だけ“行動”がある。頭の中にしっかりと残った言葉である。そして今、嫌と言うほど自分の語彙不足を実感している。

情報は複数で確認！

目で見えたもの、耳で聞いたもの、すべて大脳での判断であり、個々人のもつ過去の情報、記憶によって違うものとなる。つまり、自分と同じではあり得ない。“絶対”はない。職場での人間関係にあたり、相手の“ことば”

を聴くことの大事さを実感した。

受講者 N

“言葉を知れば知る程、行動のレパートリーも増える”という先生のお話が強く印象に残っています。同じことを伝える場合でもいろいろな言葉を知っていれば、その時の状況に応じて何通りもの表現方法が見つかり、行動もそれに伴っていくのだということが解りました。仕事柄いろいろなお客様と接し、又上司や同僚と仕事をすすめていく上で、家族と毎日接していく上で、そのことを頭において日々過ごしていきたいと思っています。人間って本当に面白いですね。これからは“プンポン、カリカリ”の私から“いつもニコニコ”の私になれるよう努力していきたいと思っています。

講座の中で、「ことばは行動」だという話をした。この2人の受講者は、その部分に関して感じたことを述べている。人類にとって、まずは行動があったはずだ。そのうちに、脳や声帯の発達などに伴って、周りの環境を伝える“ことば”が生まれた。それによって、人類は他の動物とは比較にならないほど進化する。ことばは、人間にとって欠かせない最も重要な“道具”になったのである。しかし、“道具”や“手段”が、気づかないうちに人の行動に影響を及ぼし始める。“行動”が“ことば”を作るのではなく、“ことば”によって“行動”が規制されるのだ。ここに、“切れた”ということばしか知らない人間がいたとしよう。その人物は、気に入らないことや不愉快なことが起きるとどうするか。おそらく、文字通り“切れた”反応をするしかない。それは、短絡的・暴発的で、攻撃的な行動として現れる。もし、その人が「おいおい、そりゃあまずいよ」という言い回しを知っていたらどうなるか。そうした発言をする際には、顔にも苦笑いの表情を浮かべる余裕があるだろう。そして、「もっとしっかりしてくれよ」という雰囲気かにじみ出る。そんな行動ができるのである。このように、本来は行動に伴って生まれてきたことばが、逆に人間の行動を規制することになる。したがって、自分の語彙を増やすことは、そのまま行動のレパートリーの幅を広げることにつながるためである。こうした講座における話が、この受講者には一定の刺激を与えたと思われる。

情報を複数で確認することも、スムーズなコミュニケーションの実現に欠かすことができない。そもそも、われわれは外界の刺激を受けて大脳で処理をする。目でものを見るとはいっても、網膜は単なる受容器にすぎない。その刺激は視覚野で解釈されるのである。大脳は個々人に固有のものである。それらを共有していることなどあり得ない。そして、大脳は1人ひとりの歴史や文化を背負っている。したがって、厳密に言えば、外界のこと、内界のことをとわず、すべての大脳がすべて違った認識をしているのである。だから、「自分の目で見たのだから間違いはない」といった判断も、きわめて自己中心的なものになっている可能性がある。もちろん、人間は集団の中で他者との関わりを持ちながら生きていかねばならない。したがって、個々の認識を共有化する手だてを考えていくことが重要である。ただし、その際にも、自分の方だけが正しいといった独断は避けなければならない。こうした視点から、物事の判断には複数の情報によって確認することの重要性を指摘したのである。この点についても、参加者 M には十分に理解されたと思われる。

さらに、ことばの落とし穴として、「ことば」が「人間理解最強の道具」であるとともに「人間誤解最悪の凶器」だとの提言をしたことに対しても印象的なものとして評価していることが分かる。

受講者 O

職場での対人関係は、仕事を行う上で、非常に重要な位置をしめていると思いますが、「自分の伝えた言葉が、他人にどう映っているか」という点について、あまり今まで意識したことがなかったのが、講座を学ぶことにより考えて伝えることができるようになりました。よりスムーズなコミュニケーションがとれるようになりました。今後も相手がどう受けとっているかを考えながら話をしていこうと思います。

説得のテクニックを学び、仕事以外でも結構人を説得する機会がありますので、自分でも使えると思います。また、いろんな勧誘の電話を断るにも逆に利用できると思いました。

最後の講座で学んだ情報を的確に読み取る力については、一つの情報で判断するのではなく、できるだけ多くの情報を集める努力をしていかないと、受けとめ方に個人差があって、同一の現象を見ても、とても異なるのだということがあらためてわかりました。物の見方、受けとり方の視野を広げていきたいと思っています。

講座全体を通して「ことば」のあり方を考えたということもできる。したがって、こうした受講者の反応は講座の特定部分を評価したものではない。しかし、その中でもスタート時に行った「自分を知らせる、他人を知る…」グループワークが、こうした印象に影響している可能性は高い。すでに見たように、そこではメンバーが自分の情報を提供した後に、お互いを感じるイメージについてカードに記入する時間を設けたからである。その情報を「印象カード」と名付けたカードを書いた後、お互いに交換した。そうした情報によって、自分が発したメッセージがどのように伝わっているかについても知ることができたのである。

ま と め

熊本県・熊本大学・熊本学園大学・熊本県立大学が主催する「男女協働政経塾」の講座として開講した「コミュニケーションのスキルアップ講座：対人関係の基礎技術を学ぶ」の効果について、受講者から得られた自由記述をもとに分析を行った。講座については各人各様の受け止め方を行っているが、総体として講座から得るものがあつたことが明らかである。こうした結果をもとに、さらに充実した講座の開発を進めていくことが期待される。

参 考 文 献

- 吉田道雄 (1999). 公開講座「リーダーシップ・トレーニング」の効果. 熊本大学教育実践研究, 16, 19-24.
- 吉田道雄 (2002). 公開講座「リーダーシップ・トレーニング」の効果. 熊本大学生涯学習教育研究, 1, 7-11.
- 吉田道雄 (2003). 公開講座「リーダーシップ・トレーニング」3ヶ月後の効果. 熊本大学生涯学習教育研究, 2, 33-38.
- 吉田道雄 (2005). 公開講座「リーダーシップ・トレーニング」の評価. 一参加者の自由記述を中心に一熊本大学生涯学習教育研究, 3, 15-22.