

## Communication

### コミュニケーションって?!

よく口にするコミュニケーション、どのようなイメージがあるでしょうか。「やりとり」「交流」「会話」etc・・・色々浮かんでくるとおもいます。しかしこのコミュニケーション、実は奥が深く、難しいのです。

人は常にコミュニケーションをしながら日々生活しています。コミュニケーションしないように生きようとしても絶対に無理です。それでは、コミュニケーションについて考えてみましょう。

### 全ての行動がコミュニケーションになりうる

例えば、言葉を話せない幼児。“笑う”“泣く”という手段を使って母親に「たのしいよ。」「おなかすいたー！」というメッセージを伝え、母親とコミュニケーションしています。また、人との接触を拒むハイジのおじいさん。“山にこもる”“ムスツとした顔をしている”という手段を使って町人に「人との接触は嫌いだ。」「放っておいてくれ！」というメッセージが伝えています。実は、町人とおじいさんはコミュニケーションしているのです。何も語らずともコミュニケーションは成立します。



### コミュニケーションには“前提”がある

同じ言葉であっても状況によって異なるニュアンスになることはよくあります。日向でお茶をすすする仲良し老夫婦。うっかりお茶をこぼしてしまったおばあさんに「やれやれ、バカだなあ。」とおじいさん。おばあさんは「何よ！失礼な！バカですって?!バカはあなたよ！キー!!」と怒り出す可能性はあるでしょうか。まず、ないでしょう。それには理由があります。

「バカだなあ。」というおじいさんの台詞には、“本当にバカだとは思っていないよ”という言葉に出さない前提があるのです。長年仲良くやってきた夫婦。助け合いながら生きてきたのですから。子犬同士がかみ付き合っ

ては、決してありません。“これは遊びだよ”という前提があるからなのです。



### コミュニケーションのストレス

「許してあげる」と言いながらツンとした態度で接するAさん。言葉上では許しているけれど、態度では「許さないわよ!」というメッセージが伝わります。このような状態は私達にとってストレスです。なぜなら許されているのだからこれ以上謝れない。でも許されている態度ではない。これでもう一度謝罪したら「しつこいわね!」なんて言われかねない。では次のケース、Bさんと一緒に大学に行く約束をしていたCさん。突如欠席してしまったため「後でノート貸して!サボっちゃった☆」とBさんへメール。3時間後に「わかった。」の返信が。「さぼったこと怒っているのかな。」と心配なCさん。でも実際はどうでしょう。実はBさん、地下のカラオケ屋さんで熱唱していて電波が届かなかったのかもしれない。このように真意が曖昧なメッセージ。心配が高まり、ストレスとなります。



### 素敵なコミュニケーションとは

では、素敵なコミュニケーションを考えましょう。まず“メッセージを一貫させる”こと。嫌なときは嫌な態度と言葉を、嬉しいときは嬉しい態度と言葉を伝えましょう。次に“言葉だけではなく関係性も重視する”こと。「わかっているだろう」は要注意。相手によって同じ言葉や態度もまったく異なるメッセージとなります。

最後にこんなコミュニケーションツールは危険です。“電話”と“メール”そして“伝言”。これらのコミュニケーションは言語のみのメッセージ。相手がどのような状況でどのような気持ちでいるのか推測不能です。

“言葉を伝える”便利な世の中になった一方で、“言葉だけが伝わる”危険な世の中になったことを知っていることは重要なかもしれません。

報告者: 学生相談室 森 美栄子

監修者: 人間心理学科 松田英子

健康に関するご相談、保健便りに関するご質問等がございましたら、C棟相談室までご連絡ください。

[soudan@edogawa-u.ac.jp](mailto:soudan@edogawa-u.ac.jp)