



## ストレスに打ち克つために③ コミュニケーションスキルを身につけよう!

私たちは日々、家族や友人、恋人、職場や学校の人々といった様々な人と係りあって生活しています。そのため、人間関係上のトラブルがストレスの原因になってしまうことも多々あります。日々のストレスを減らすには、周囲の人々と円滑な人間関係を築くことが重要とされます。そこで、今回はコミュニケーションを上手に行うためのポイントをいくつかご紹介します。

### ◆ 言いたいことを上手に伝えるポイント

自分の言いたいことを上手に伝える自己表現方法のひとつにアサーション技法と言うものがあります。アサーション技法では以下のポイントに気を付けることで、自分の意見を気持ちよく相手に伝えることができます。

- |   |              |                                  |
|---|--------------|----------------------------------|
| 1 | 自分の感情に気付く    | → 自分の正直な感情、素直な気持ちに気付く            |
| 2 | 「私」を主語にする    | → 「私は～したい」、「私は～して欲しい」            |
| 3 | 感情的な表現は使わない  | → 感情的にならず、相手を認めて尊重する「～だと助かります」   |
| 4 | 肯定的な表現を使う    | → 前向きに、「～なら可能です」                 |
| 5 | 相手の意見に聞く耳を持つ | → 即座に否定せず、相手の気持ちを理解する            |
| 6 | 相手の気持ちを確認する  | → 自分の基準で判断している可能性があるため、相手に確認する   |
| 7 | 相手のデンプに合わせる  | → 相手の様子をよく観察して、相手に合わせることで安心感を与える |

### ◆ 相手の話を上手に聴くコツ

コミュニケーションにおいて、相手の伝えたいことや気持ちを正しく知ることが大切です。話しやすい雰囲気を作り、相手の話を上手に聴くことで相手の本心や真意を読み取ることができます。

#### 「理解」と「共感」

相手の気持ちを徹底的に理解し、寄り添い共感する

#### 「受容」と「承認」

相手の気持ちをありのまま受け入れ、信頼関係を築く

#### 「観察」と「体感」

声のトーンや表情など言葉以外にも注目する

#### 「秘密の保持」

相手の信頼を裏切らないようプライバシーに配慮する



メッセージが伝達される要素として「言葉:7%、声の調子:38%、顔の表情:55%」と言われています。言葉のみでお互いの真意を知るとはとても難しいため、大事なことを伝える際は直接会ってコミュニケーションをとることがおすすめです

看護学生心の相談室 開設日時: 水曜日 12:00~17:00 (毎週ではありません)  
TEL : 090-3279-1603(無料)

詳細は、滋賀県看護協会 H/P (<http://www.shiga-kango.jp/>) をご覧下さい。

