

話して伝えるときの基本を学ぶ

解説

話して伝える（文字で伝えることも含めて）ための基本は、それだけ1冊書けるくらい教えることはあります。

この項目ではその一部だけ、これだけは押さえて、というものを並べています。

話して伝えるときの基本を学ぶことは、コミュニケーションを円滑に行うために欠かせないことです。本授業では、**話して伝えるときの基本**を学習していきます。

解説

相手が理解しやすいように、かつ、聴きたくなるように話す、ということも基本となります。

以下の二つは、できるだけ身につけてほしいスキルとなります。

1、結論から伝える。結論とは相手が一番聴きたいことです。日本人のコミュニケーションは、伝えたいことをズバッと言わない、結論は相手に考えてもらうという方法をとる傾向にあります。専門的にいえば、ハイ・コンテクストな文化をもっています。話の理解は、聞き手に大いに委ねています。この方法が大事なことはありますが、看護においては、伝えたいこと & 相手が聞きたいことを、ズバッと言うことも時には必要です。

2、単語で伝えるという意識をもつ。一文がダラダラと続く（読点で話を続けていく）と、聞き手の集中力が下がります。何を伝えたいと思っているのかもわからなくなります。一文は短く、究極は単語で伝えるような話し方を身につけさせてください。

それらの基本と実践を組み合わせることで、コミュニケーション力を効果的に行うためのスキルを身に付けることができます。また、話して伝えるときの基本が分かることで、今後の自分の目指すところ（目標）を明確にすることができます。

相手に聞こえる声、状況に合った声で伝える。

医療従事者である看護師は、患者に最善のケアを提供するために、常に効果的なコミュニケーションをすることが求められています。看護の現場で、相手に聞こえる声で、状況に応じた話し方やコミュニケーションをとることは、そのための重要な要素です。

また、看護における良好なコミュニケーションには、非言語的なコミュニケーションも意識することも必要です。これには、顔の表情、身振り、ボディランゲージだけでなく、声のトーンや話すときの音量も含まれます。

解説

身振りとボディーランゲージは、ともに非言語コミュニケーションの形態であり、身体の動きを使用して情報を伝えることを指しますが、微妙に異なるニュアンスがあります。

「身振り」とは、手の動きや身体の一部を動かすことで、強調や指示、説明などを伝える非言語コミュニケーションの一種です。手のジェスチャー、頭の振り、肩の動きなどが身振りに含まれます。身振りは、単語や文の補足、強調、動作の指示など、比較的明確な意味を持つことが多いです。

一方、「ボディーランゲージ」とは、身体の全体的な動きやポーズ、表情、目線、声のトーンや音量など、全身を使って情報を伝える非言語コミュニケーションの一種です。ボディーランゲージは、個人の感情や態度、人間関係など、より抽象的な情報を伝えることが多いです。

したがって、身振りは手や身体の一部の動きに重点があり、具体的なメッセージを伝えるために使用されます。一方、ボディーランゲージは、より広範な身体の動きや非言語要素に重点があり、より抽象的な情報を伝えるために使用されます。

自分の意見を聞いてもらい、尊重してもらうためには、自信も必要となります。同じ一文や単語、そして話を伝えていても、自信をもって伝えるときと、自信なく伝えるときとでは、どうしても伝わり方が変わります。「きちんと毎日行ってくださいね」という一文を伝えるとき、自信をもって伝えているときとそうでないときは、言葉に込める想いが違い、言葉の強さも微妙な違いだと思いますが、変わってきます。

さらに、落ち着いて敬語で話し、どんな意見も相手を尊重した形で表現することが大切なだけでなく、声が大きすぎたり小さすぎたりしないようにすることも、伝えるときの大重要な要素となります。

声の大きさの目安としては、話し手と聞き手の双方が心地よく感じられるような音量であること、また聞き手がメッセージを言い直す必要がある場合に、説明を求めやすいようなスピードであるとよいでしょう。アナウンサーの世界では、5メートル先の人に聞こえるくらいの声で、と言われますが、もちろん状況によって音量を変えなければなりません。

最後に、医療現場で効果的なコミュニケーションを図るためには、自分のボディーランゲージにも気を配りましょう。姿勢、動作、表情はすべて、自分の考えや気持ちを伝えるのに重要な役割を果たしています。

これを意識して、自分のボディーランゲージと伝えようとしているメッセージが一致していることを確認することが大切です。

効果的なコミュニケーションと話し方の基本を理解することで、看護師は自分の声と視点を聞いてもらい、尊重されるようになります。練習と自己の確認により、患者と同僚の両方が情報を入手し、快適に過ごすことができる優れたコミュニケーターになることを目指しましょう。

看護において、コミュニケーションは患者のケアに欠かせないものですが、コミュニケーションを成功させるためには、いくつかの重要な要素があります。

視覚的な合図は、患者をケアし、言葉によるコミュニケーションを超えたサポートを提供するために大切な要素です。患者と話すとき、彼らはしばしば聞くだけでなく、観察することによって情報を集めていることを忘れてはいけません。

ボディランゲージ、アイコンタクト、顔の表情など、それらが相手にどのような影響を与えているかを意識することが重要です。

また、患者とのコミュニケーションでは、環境や自分の身だしなみにも気を配ることが大切です。姿勢、表情、声のトーンなどが影響することが多いので、終始、敬意と気配りを忘れず、患者が安心できる会話をすることが大切です。

適切なコミュニケーションは、患者と信頼関係を築くことができます。

患者と話すときのもう一つのポイントは、効果的な言葉の使い方が重要であるということです。言葉の選択は、積極的なコミュニケーションを意図して、敬意を払い、明確にする必要があります。

ユーモアを交えることも、患者の不安を和らげるのに有効です。看護師は有意義で効果的なコミュニケーションをとることで、快適で一体感のある環境を作ることが必要になります。

言葉は発していても、相手が受けとめてくれなければ伝えたことにはならない。

解説

独り言では意味がありません。相手の言葉が届いてはじめてコミュニケーションが成立します。

言葉を素直に聞いてもらえる状況を作ることも大切なこととなります。

効果的なコミュニケーションを確保することは、あらゆる交流を成功させるための基礎となるものです。言葉だけでメッセージを伝えることが効果的なコミュニケーションだと思いがちですが、そうとは限りません。

「伝える」と「伝わる」の違いを知ることは、コミュニケーションの達人になるための重要なステップです。

「伝える」と「伝わる」の最も重要な違いは、「伝える」とは、単に人から人へ情報を伝達することであるということです。しかし、効果的なコミュニケーションは、単に情報を伝達するだけではありません。情報を受け取る側がその情報を理解し、その情報に対して行動を起こすことができるよう伝えることが重要です。このように、コミュニケーションが双方向的であることが重要であり、単に情報を伝達するだけではなく、その情報を受け取る側が理解でき、受け取る側に何らかの反応や行動を促すように伝えることが必要です。したがって、「伝わる」とは、情報が受け取る側に理解され、行動を促すことができるように伝えることを意味します。

効果的なコミュニケーションには、単に情報を伝達するだけではなく、受け手が会話の文脈、感情、メッセージを解釈し、行動することが必要です。

コミュニケーションを成功させるためには、お互いが積極的に会話に参加することが必要です。会話に参加する両者が互いの話に耳を傾け、思慮深い返答をし、情報交換を等しく認識することが非常に重要です。積極的な参加と文脈の理解なくして、真の効果的なコミュニケーションはありえないのです。

効果的なコミュニケーションのもう一つの重要な要素は、非言語的コミュニケーションの使用です。このコミュニケーションは、言語によるコミュニケーションと同様に重要であり、メッセージが受け手に確実に届くように考慮する必要があります。

コミュニケーション力につけるためには「伝える」と「伝わる」の違いを理解することが不可欠です。情報を伝達することだけに意識を向けてはいけません。コミュニケーションとは、積極的に耳を傾け、文脈を解釈し、正しい声のトーンで伝え、意味のある会話をする能力である。このような知識があれば、コミュニケーションという言葉を使いこなすことができ、他人への理解を深めることができます。

言葉は発するというだけでなく、「気持ち（感情）」を込めるということも大切となる。

今までの授業で、言葉が人をつなぎ、伝える力を持っていることは学んできましたが、言葉が感情を伴っているとより効果的であるということも理解しておく必要があります。言葉によって感情を伝えることは、効果的なコミュニケーションのための重要なツールです。

私たちは、自分の感情をどのように伝えるかを考えることが重要です。ポジティブな感情もネガティブな感情も、会話に影響を与えたり、深く影響を与えたりする力があります。会話の背景、感情、そして真意を理解し、バランスをとることが重要です。

コミュニケーションにおいて共感を得ることは、相手の立場に立つことにつながります。そうすることで、相手の気持ちをよりよく理解することができ、その結果、自分の気持ちを偏見なく建設的に表現することができるようになります。

練習を重ねることで、この能力は高まり、その結果、私たちは自分の感情をより正直に、率直に表現できるようになります。

感情を表現することは、私たちの言葉に真実味をを与えます。それは、お互いに理解と尊敬を築くための環境を作るのにとても重要なことです。ひとりの人間として、自分や相手の感情に理解を示し、表現を意識することができれば、あなたはもうコミュニケーションの達人です。

言語、準言語、非言語を使い分けて、伝わりやすいように最大限工夫する。

効果的なコミュニケーション方法を学ぶことは、磨くべき最も重要なライフスキルの一つです。日常生活では言語によるコミュニケーションが一般的ですが、言語、準言語、非言語の両方をうまく使いこなすことは、コミュニケーションをより円滑にするために有効です。

言語コミュニケーションとは、言葉を使って人から人へ情報を伝達するコミュニケーションです。会話、スピーチ、電話での会話などがこれにあたります。

準言語コミュニケーションは、言葉だけでなく、表情など他のコミュニケーション手段を用いて、

考え方や感情を表現するものです。

最後に、非言語的コミュニケーションは、言葉を使わず、ボディーランゲージやジェスチャーでメッセージを伝えます。

非言語は、言葉で説明できないことを効果的に説明することができるため、コミュニケーションの基本となっています。顔の表情は、私たちの本当の感情を伝えるために重要です。手振りや身振りからも、相手を読み解くことができます。

このように、3つの言語を上手に使い分けることが、メッセージを伝えるための大切な方法です。言葉によるコミュニケーションは主な手段ですが、他のコミュニケーション手段を加えることで、メッセージを強調し、心の壁をなくすことができます。

ボディーランゲージ、ジェスチャー、顔の表情に焦点を当てながら話すことで、コミュニケーションはまったく新しいレベルに到達し、より効率的で望ましいものになります。

自分だけでなく、相手の感情にも気を配ることで、正確さと理解度を高めることができます。メッセージを伝えるために適切な言葉を知ることは重要ですが、その言葉を本当にインパクトのあるものにし、メッセージを正確に受け取ることができるのは、3つの言語の使いこなしなのです。

まとめ

結論として、効果的なコミュニケーションとは、ほとんどの人が生まれつき持っているものではなく、学び、練習し、習得することができるスキルです。言葉、準言語、非言語によるコミュニケーションを組み合わせて、自分のメッセージを最大限に伝える能力を磨いていきましょう。

