

# 今、時代が求めているのは 相手も自分も大切にする 人間関係力

～人が育ち合う人間力と心地よいコミュニケーションは  
心を元気にして組織は繁栄する～

江崎 英子

愛と信頼の心の絆で結ばれた関係のもとに、  
各々の健全な心身と自立が実現し協調性と意欲と思いやりの心が育まれ、  
組織内のコミュニケーションは良好に活性化し、  
組織は平和的かつ永続的に発展し繁栄する

## コミュニケーションのパターン

### 引っ込み型

自分の感情、意見、欲求を表現しないで、  
対立を避けようとする。  
周囲の人の反応する方を選んで行動する。

### 攻撃型

一方的な指示や命令、批判、説教、侮辱、解釈をし  
対立を起こさせない。  
周囲の人の感情、意見、欲求を聞き入れない。

### 率直型

自分の本当の感情や考えや欲求を直接、明確に表現する。  
対立を予防でき、双方納得の解決をする。  
責任をもって行動し周囲の人の権利や欲求も尊重する。

## コミュニケーションの手段

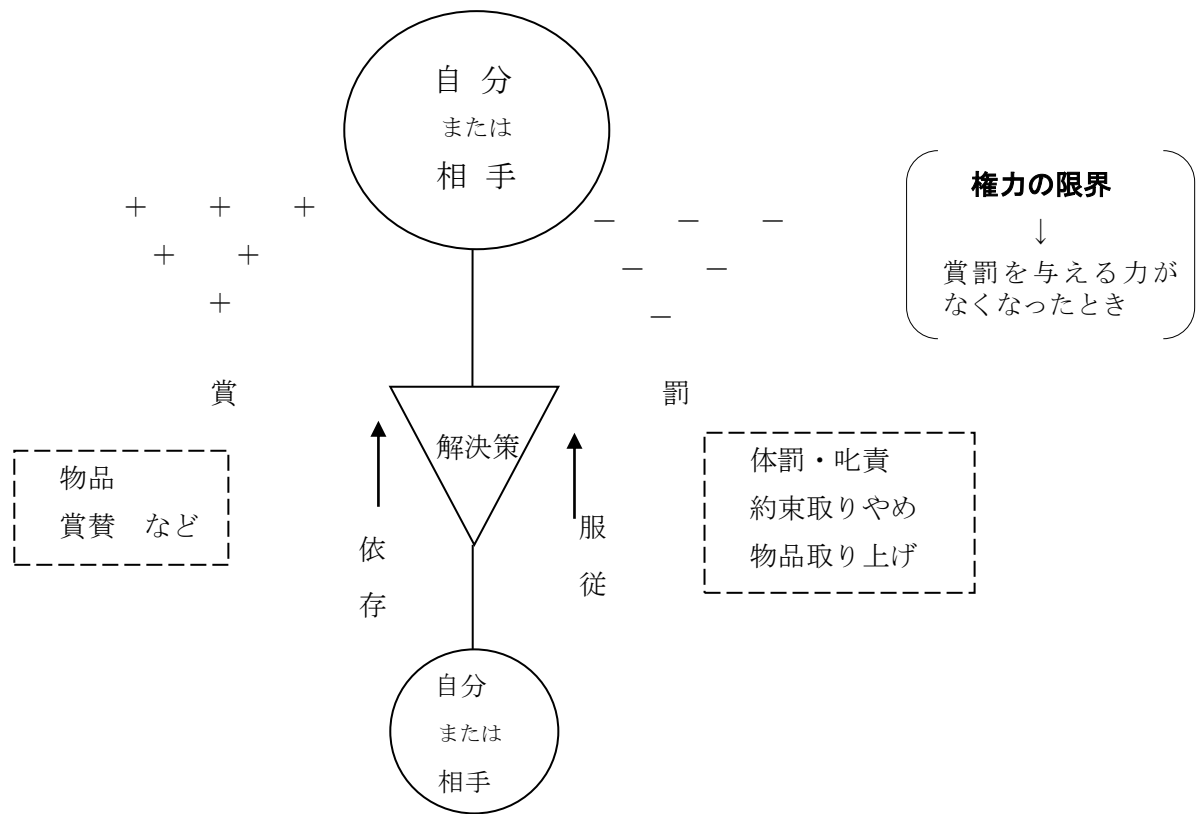
対話のコミュニケーション

対話以外のコミュニケーション

言葉によるコミュニケーション

言葉によらないコミュニケーション

## コミュニケーションを阻む障害となるもの



### ・権威と権力

人間関係に問題を起こす権威=権力に基づく権威

人間関係に問題を起こさない権威=他者から尊敬され求められる権威

### ・賞罰の弊害と限界

### ・信頼関係が崩れ、組織は衰退する

## 問題所有の原則

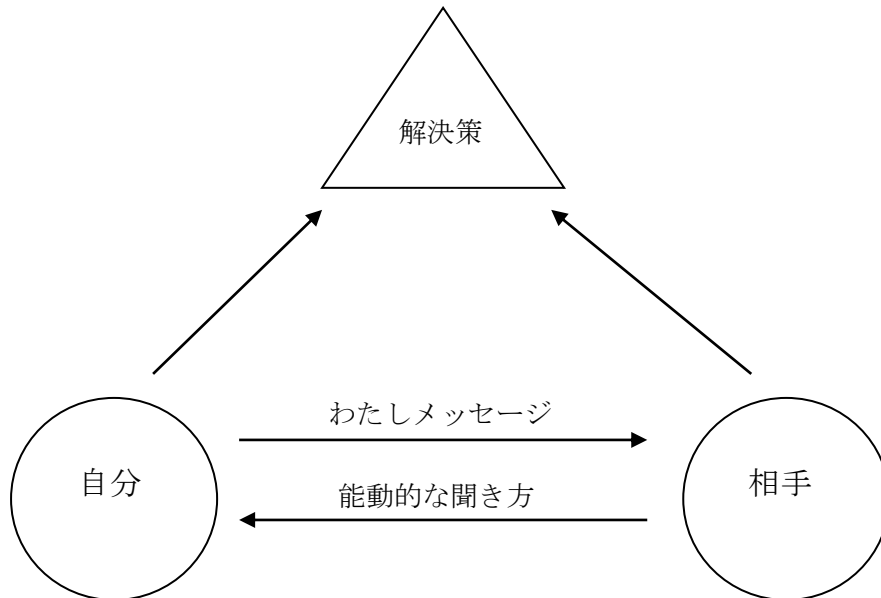
健全な心身が保てなくなり、自立と成長の妨げになり、意欲と創造力が低下する

コミュニケーションを阻む接し方、12通りの型

命令・指示、注意・脅迫、訓戒・説教、講義・理詰めの説得、忠告・提案、非難・批判、  
悪口・侮辱、同意・賞賛、激励・同情、分析・解釈、質問・尋問、ごまかす・皮肉

## 愛情と信頼が行き交うコミュニケーション

- ・自尊心と自己肯定感が育まれ、お互いを尊重し合う。  
自己実現を支え合い目的を成し遂げる。



### I 聞くこと

相手の言うことを批判や評価をせずに気持ちを汲んで聞く方法。  
相手は安心して話せるようになり、自分から解決策を見つける機会を得ることができる。

### II 話すこと

「わたし」を主語にして、自分の気持ちや考え方を素直に伝える方法。  
相手の行動が受け入れられない時も相手を非難しないので理解されやすい表現。

### III 対立を解く

欲求や価値観が対立した時、権力を行使せずに双方が納得する解決策を探します。相手も一緒に参加して考えるので強制する必要もなく実行されやすい方法。

- ・愛された実感は無条件の愛情が伝わるように接して育てられた体感から。  
愛することは甘えさせることで甘やかすことではない。  
過保護・過干渉では愛情の実感ができにくい。
- ・あるがままを愛された実感は  
自信と意欲と思いやりの心が育まれ、自立心が養われる。

※ 相手が心を開いて自分の気持ちを素直に出してくれるようになる。  
自分も相手も自由なありのままの気持ちで相手と接することができる。  
このようにして、日常生活の中で自然な思いやりと愛情に満ちた対話、  
対応ができるようになる。  
心が健やかに豊かで、自分らしく生きる幸せを実感する人生を、  
自分も相手も周囲の人達も歩んでいくようになる。

【自らを誇り、自分であることに自信をもつ。】

- ・ 自分の価値と欲求を知る
- ・ 率直な自己表現と共感の受容で相互理解の関係を築く
- ・ 欲求を満たすために責任をもって行動を起こす
- ・ 他の人を尊重し関係も大切にする
- ・ 自分の人生を豊かな充実したものに計画し行動する

ゴードン・メソッドを開発したトマス・ゴードン臨床心理学博士は、心理学に基づいたコミュニケーションの理論とスキルと対立解決法を親、教師、若者、企業、組織のマネージャーや従業員向けに教えたコミュニケーション能力開発のパイオニアです。

ゴードン・メソッド人間関係全般に応用ができ、上司と部下、教師と生徒、夫婦、家族、恋人同士、友人関係、親子関係、様々な人間関係の対立を解いて円滑なことを、自己成長を促すことを実現、実証しています。

===社員研修として取り入れている企業紹介===

アメリカンエクスプレス、AT&T、Bell Telephone Laboratories、Blue Cross/Blue Shield、BMW、Boston Public Schools、クライスラー、シティバンク、コカコーラ、Digital Equipment、フェデックス、General Electric、ゼネラルモーターズ、ホリデイ・イン・オブ・アメリカ、ホームデポ、Honeywell、IBM、Levi Strauss、Merck & Co., Inc.、M&M-Mars、Mutual of Omaha、モトローラ、ネスレ、フィリップ モリス、Philips、ポロ/ラルフローレン、プロクター・アンド・ギャンブル、Quaker Oats、トヨタモーター マニュファクチャリング、ユニリーバ、ユニシス、ボルボ、ウォルト・ディズニー・イマジニアリング、Weyerhaeuser、チューリッヒ・インシュアランス など

従業員のコミュニケーション能力の向上により生産性アップを実感しています