

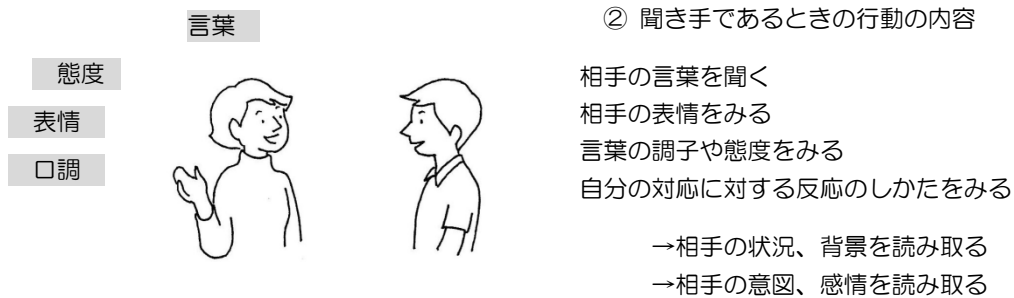
# コミュニケーション能力をみかくための原則

研究開発部 矢口みどり

コミュニケーション行動においては、人は、大きくとらえると2種類の行動をしている。

- ① 適切な言葉を選んで自分の気持ちや必要な要件を表現する行動
- ② 話し手の「言葉」や「表情」から相手の状況や気持ちを読み取り、受け止める行動

コミュニケーションができるようにするには、①②の行動ができるようにならなければならない。そのためには、脳の中にその行動を成立させるための神経回路をつくらなければならない。②の場合でいうと、具体的には下図のような行動である。



行動を成立させるための神経回路は、「その行動をする」ことによってできていく。脳は行動をした時に、神経回路に興奮状態(行動の記憶)が残るのである。最初からちゃんと行動できる神経回路が成立するわけではなく、始めはほとんどが失敗回路。失敗したところを直して行動するとそのときに働いた神経回路ができる。行動を修正していくうちにやがて成功する。成功の記憶が鮮明なうちに何度も繰り返す。そのようにして、行動経験を修正していくことで、脳の中に正しく行動できる回路が成立していく。つまり、コミュニケーションの能力は、コミュニケーション行動を積み重ねていくことで育つということである。①②の行動で成り立っているコミュニケーション行動ができるようにしたいならば、①②の行動を修正しながら積み重ねていかなければならないということである。

JADEC ニュース 83 号 (2011/3) より