

1

コミュニケーション



- 1 コミュニケーションってなんだろう？
- 2 コミュニケーションにはどんな種類があるのだろう？
- 3 上手なコミュニケーションってどんなものだろう？

1 コミュニケーションの役割

会社や学校などの組織は、目標に向かって人が集まることで成り立っています。目標の達成に向けて組織が円滑に運営されるためには、その組織に所属している人どうしの人間関係を良好に保たなければなりません。そのような人間関係を保つために必要なものが、
コミュニケーションです。

人と人とのコミュニケーションは機械とは違い、一定の操作によって必ず一つの結果が出るものではありません。たとえば、同じ内容の主張でも、好感をもっている人のいったことには賛成しても、好ましくないと思っている人のいうことには反対する場合があります。これは、コミュニケーションが意味や情報だけでなく、感情や態度も伝えているからです。それだけに、たがいを尊重し、誠意と思いやりをもって接することが大切です。

おいそがしいところ
申し訳ありません。
〇〇の件ですが、
印をお願いいたします。

意味・情報

書類に印が欲しい
書類に印が欲しい

感情・態度

相手を気づかう態度
自分優先の態度

OK!

これ、
いそぐんで大至急
お願いします。

NO!

いそがしいから
あとにしてよ。

2 コミュニケーションの種類

コミュニケーションには、手段や対象などによってさまざまな分類の仕方があります。ここでは、コミュニケーションの種類についてみてみましょう。

1 直接的・間接的コミュニケーション

コミュニケーションには、**直接的コミュニケーション**と**間接的コミュニケーション**があります。

直接的コミュニケーションとは、人と人が面と向かって直接行うコミュニケーションで、命令・報告・提案・会議などのほか、ビジネスの場面では、受付対応、販売活動における**接客**などがあります。

間接的コミュニケーションとは、印刷物・機器・電波などのメディアを通じた間接的なコミュニケーションのことです。手紙・電話・電子メールなど特定の相手に対する小規模なものから、マスメディアを利用した広告などのように不特定多数の相手に対する大規模なものまで、さまざまなものがあります。

① 「応接処遇」を略したことばです。相手を迎えて用件をはたし、送り出すという意味です。

2 公私のコミュニケーション

会社などの組織のなかのコミュニケーションには**フォーマルコミュニケーション**と**インフォーマルコミュニケーション**があります。

フォーマルコミュニケーションは、会社での会議や打ち合わせなど公式な場面でのコミュニケーションのことです。

それに対して、インフォーマルコミュニケーションとは、昼食時の会話など非公式な場面でのコミュニケーションです。

② 必要な情報を共有し、仕事を円滑に進めるために、ビジネスの場面では、ホウ（報告）レン（連絡）ソウ（相談）を実行することが大切です。

公式な場面

A社に対抗するために、新商品の開発が必要ではないでしょうか。

非公式な場面

へえ。楽しそうだね。

今度の週末、温泉に行くんですよ。

3 ことばとコミュニケーション

① バーバルコミュニケーション (verbal communication) といいます。

② ノンバーバルコミュニケーション (nonverbal communication) といいます。

コミュニケーションには、ことばによるコミュニケーション^①とことばを使用しないコミュニケーション^②があります。

ことばによるコミュニケーションは、会話・電子メール・印刷物などを用いて行われます。どのようなことばを使うかにより、相手への伝わり方が変わるので、ことばを大切に使うように心がけてはなりません。

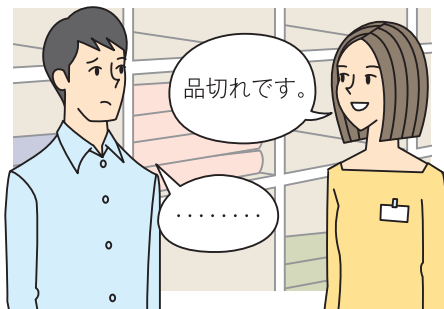
ことばを使用しないコミュニケーションは、身ぶりや手ぶり、表情や態度などによって行われるものです。たとえば、海外旅行でことばが通じない場合に、身ぶり手ぶりで自分の意思を伝えることなどがあげられます。

「顔に書いてある」とか「目は口ほどにものをいう」などといわれるように、ことばを使用しなくても相手に意思が伝わるものです。感じの善し悪しは、相手が判断するものです。使うことばはもちろん、表情や態度などにも注意をはらい、好印象をもたれるよう心がけましょう。

ことばだけで会話をするわけじゃないんだね。



ことばの違いと態度の伝わり方



身ぶり手ぶりの違いと態度の伝わり方



3 話し方・聞き方

コミュニケーションは、話す人と聞く人がいてはじめて成立します。同じことをいっても、話し方によって違った受け取られ方をすることがあります。正確に内容を伝えることは、もちろん相手にわかってもらおうとする誠意と、相手を思いやる心づかいが必要です。聞く人も、話す人の立場になり、好意的に聞く姿勢が大切です。

1 話し方

上手な話し方のポイントは次のとおりです。

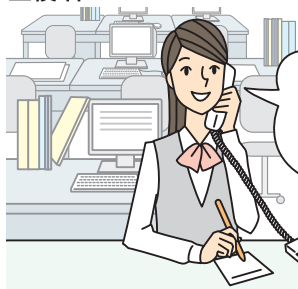
- ① 5W3H^①に従って、要点をあらかじめまとめておき、簡潔に話す。
- ② 結論から先に話す^②。
- ③ わかりやすいことばを使う^③。
- ④ 聞きやすい声の大きさと速さで、相手の反応を確かめながら話す。

2 聞き方

「聞き上手は話し上手」といわれています。上手な聞き方のポイントは次のとおりです。

- ① 相手と視線を合わせ、熱心に聞くと同時に、返事をする、うなずく、あいづちを打つなど、その態度を相手に示す。
- ② メモをとり、復唱^④する。
- ③ 話を最後まで聞き、質問は話が終わってからにする。
- ④ ことばの表面的な意味だけでなく、話し手のたりないところは補い、相手の意図を総合的に判断して理解する^⑤。

■復唱



復唱いたします。
来週のプレゼン用の資料を、
AB商会の山田様あてに、
メールをご希望とのことですね。
お送り先のメールアドレスは
「〇〇〇〇〇@××.CO.JP」で
おまちがいないでしょうか。

- ① What…何を（目的・目標）
When…いつ（期限・約束の時間）
Where…どこで、どこへ（場所、行き先）
Who…誰が、誰と（担当、顧客）
Why…なぜ（理由）
How…どのように（方法、手段）
How much…いくら（費用）
How many…いくつ（数量）

② 時間を節約し、話をわかりやすくするためにも、理由や経過は後回しにするほうがよいです。

③ 相手は専門家とは限らないので、専門用語などのわかりにくいことばは避けるようにします。

④ 話している相手がいつていることの要点を、声に出して確認することです。

⑤ 相手にいったことをできるだけ簡潔にまとめて自分のことばにいい換え、「こういうことですね」と繰り返すことで、誤解を防ぐことができます。