

A blurred background image of a business meeting. Several people in professional attire are gathered around a table. A woman on the left is smiling and looking towards the center. A man in the upper right is also smiling and looking down. In the foreground, a woman is looking at a laptop screen. A white mug is visible on the table.

コミュニケーションの 原理原則

HANA

INDEX 目次

- | |
|-------------------------|
| 1.人は常に言葉にhack(捕らわれる)される |
| 2.コミュニケーションの原理原則を体系化 |
| 3.コミュニケーションの目的と本質 |
| 4.コミュニケーションの基本原則 |
| 5.コミュニケーションの構成要素 |
| 6.メラビアンの法則 |
| 7.コミュニケーションのプロセス |
| 8.コミュニケーションのスキル |
| 9.簡単コミュニケーションスキル |
| 10.上級スキル 傾聴力 |
| 11.上級スキル 伝達力 |
| 12.コミュニケーションの課題と対策 |
| 13.まとめ:実践のみ |

人は常に言葉にhack(捕らわれる)される

「言霊」という言葉があるように、言葉には不思議な力があります。

私たちは知らず知らずのうちに、言葉の力に影響され、思考や行動を左右されています。

言葉の罠

例えば、「頑張れ」という言葉。一見、ポジティブな励ましに聞こえますが、

状況によっては相手を追い詰めてしまうこともあります。

「頑張っている」人に「もっと頑張れ」と言うことは、「今の頑張りでは足りない」という意味にも受け取られかねません。

言葉の呪い

また、「ダメな人間だ」という言葉を繰り返し聞いていると、本当に自分はダメな人間なのではないかと思いついてしまうことがあります。

これは、言葉の自己暗示効果によるものです。

脱却/向き合い方

言葉の力を理解し、安易に言葉に振り回されないことが重要です。

そのためには、言葉の表面的な意味だけでなく、裏にある意図や感情を読み解く力が必要です。

言葉は、使い方によっては人を傷つけ、不幸にする凶器にもなり得ます。

しかし、同時に人を励まし、幸せにする力も持っています。

言葉と正しく向き合い、その力を最大限に引き出すことこそ、私たちが目指すべき姿です。

コミュニケーションの原理原則を体系化

コミュニケーションは、

人間関係を築き、仕事やプライベートを円滑に進める上で不可欠なスキルです。

しかし、コミュニケーションは奥深く、誰もが常に完璧にできるわけではありません。

そこで、コミュニケーションの原理原則を体系的にまとめました。

コミュニケーションの目的と本質

目的:相手をコントロールすること

本質:相手の言葉の裏側にある悩みを解決すること

コミュニケーションの目的と本質

目的:相手をコントロールすること

コミュニケーションは、相手に自分の意図を理解させ、行動を促すための手段です。

交渉、プレゼンテーション、部下への指示など、様々な場面で相手をコントロールすることを目的としています。

本質:相手の言葉の裏側にある悩みを解決すること

相手の言葉には、表面的な意味だけでなく、隠された意図や感情、悩みなどが含まれていることがあります。コミュニケーションの本質は、相手の言葉の裏側にある悩みを理解し、解決策を共に探すことです。

コミュニケーションの基本原則

相互性: Reciprocity (レシプロシティ)

意図: Intention (インテンション)

状況: Situation (シチュエーション)

非言語的要素: Non-verbal communication (ノンバーバル コミュニケーション)

コミュニケーションの基本原則

相互性:

一方通行ではなく、送り手と受け手の相互作用によって成立します。
相手の反応を見ながら、柔軟に対応することが重要です。

意図:

何らかの意図があります。相手に伝えたいこと、理解してほしいこと、
行動してほしいことなどを明確にしましょう。

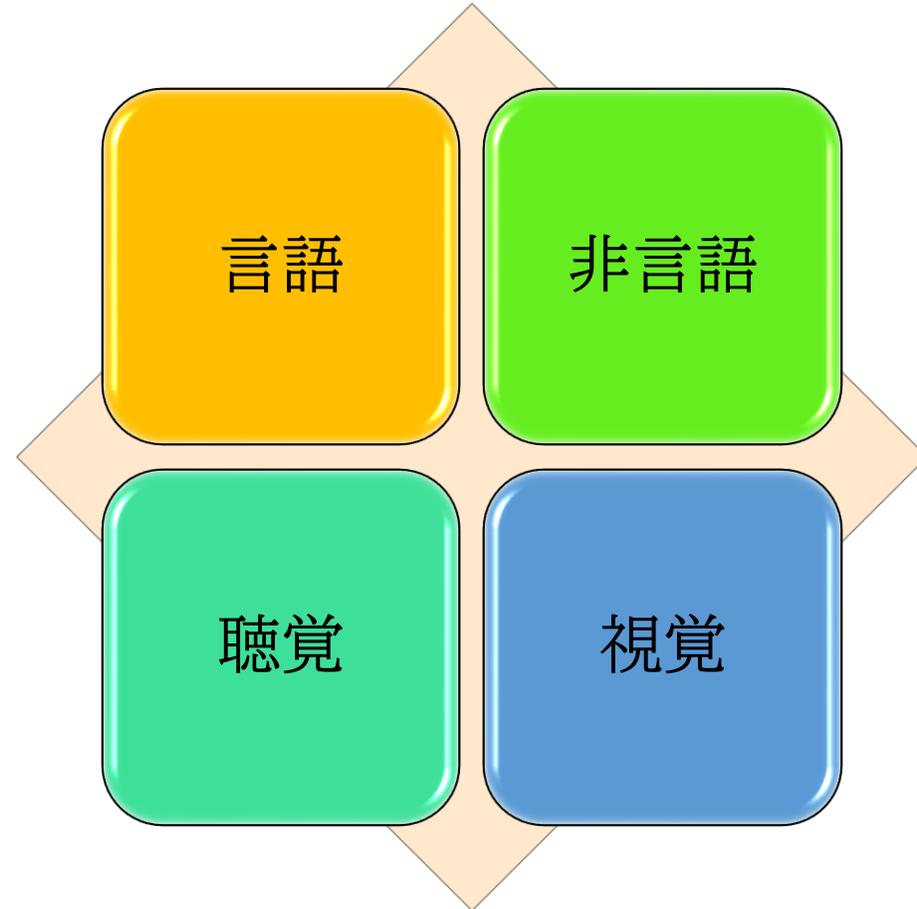
状況:

場所や時間、相手との関係性など、状況によって変化します状況に
合わせたコミュニケーションを心がけましょう。

非言語的要素:

言葉だけでなく、表情や態度、声のトーンなども
コミュニケーションに影響を与えます。非言語的な要素も意識しましょう。

コミュニケーションの構成要素



コミュニケーションの構成要素

言語:

言葉は、思考や感情を伝えるための重要なツールです。
適切な言葉遣いや表現を身につけましょう。

非言語:

表情、態度、ジェスチャー、アイコンタクトなど、
言葉以外の要素もコミュニケーションに影響を与えます。

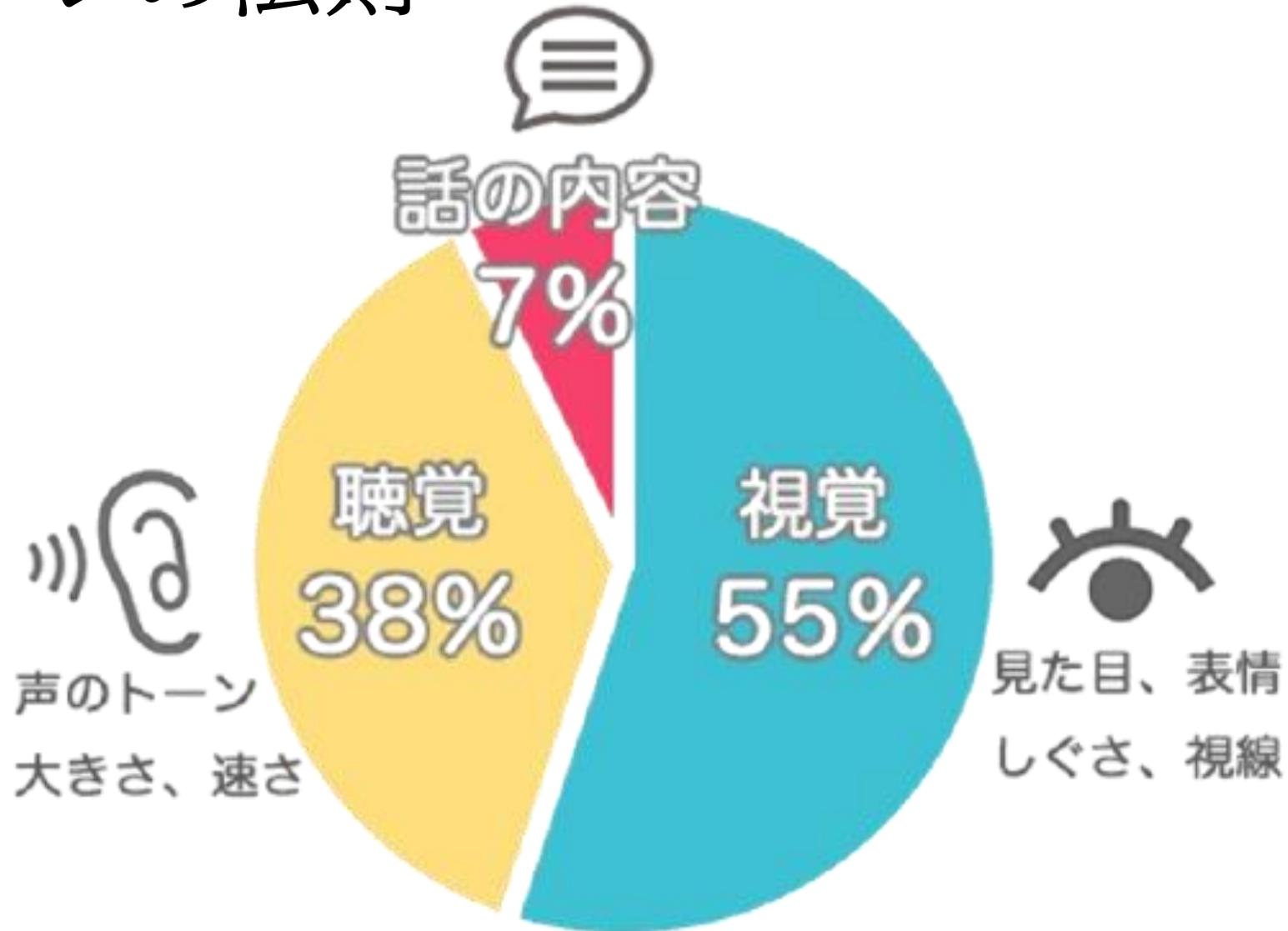
聴覚:

相手の話を注意深く聞くことは、コミュニケーションの基本です。
相槌や質問などを通して、相手に興味を示しましょう。

視覚:

資料や図表など、視覚的な情報は、相手の理解を助けることがあります。
効果的な視覚資料を作成しましょう。

メラビアンの法則



メラビアンの法則

別名「3Vの法則」や「7-38-55ルール」などとも呼ばれています。
言語情報(Verbal)、聴覚情報(Vocal)、視覚情報(Visual)が
一致していない時に、どの情報が優先され、
相手の印象に影響を与えるか示した概念
コミュニケーションは、2つの種類に分類できます。

①言語コミュニケーション(バーバル・コミュニケーション)

言葉を使ったコミュニケーションで、会話や文字などの印刷物、
声の大きさやトーンなどで構成されます。

②非言語コミュニケーション(ノンバーバル・コミュニケーション)

反対に、非言語コミュニケーションは、顔の表情やジェスチャー、
服装、人との距離感など、言葉以外のあらゆるものが該当します。

コミュニケーションのプロセス



コミュニケーションのプロセス

情報伝達:

- 送り手が情報を伝えようとする。

符号化: 翻訳⇒形に変換する

- 送り手が情報を言語や非言語に変換する。

伝達:

- 送り手が情報を伝える。

復号化: 解読

- 受け手が情報を受け取り、解釈する。

フィードバック:

- 受け手が反応を返す。

事例 公園で遊ぼう

例えば、友達に「公園で遊ぼう！」と伝えることを考えてみましょう。

1. 情報伝達

- ・ 「公園で遊ぼう！」という気持ちを伝えます。

2. 符号化

- ・ 気持ちを言葉やジェスチャーに変身させます。
- ・ 言葉:「公園で遊ぼう！」
- ・ ジェスチャー:笑顔で手を振る

3. 伝達

- ・ 言葉やジェスチャーを友達に届けます。
- ・ 声に出して伝える、スマホでメッセージを送る

4. 復号化

- ・ 友達は言葉やジェスチャーを受け取り、意味を理解します。
- ・ 「公園で遊ぶ」ってことだな！

5. フィードバック

- ・ 友達は「いいね！」とか「行こう！」と反応します。
- ・ 笑顔で頷く
- ・ 一緒に遊びに行く

コミュニケーションのスキル

聴く力: 相手の話を注意深く聞き、理解しようと努める。

話す力: 相手に分かりやすく、的確に情報を伝える。

質問力: 相手の理解を深めたり、情報を引き出すために、適切な質問をする。

共感力: 相手の気持ちに寄り添い、共感する。

表現力: 自分の考えや気持ちを適切に表現する。

交渉力: 相手の意見を聞きながら、自分の意見を伝え、合意形成を図る。

説得力: 相手を納得させ、行動を促す。

影響力: 相手に対して変化や行動を引き起こす力

簡単コミュニケーションスキル

1. 笑顔で挨拶
 2. 相手の目を見て話す
 3. 相手の話をよく聞く
 4. 分かりやすい言葉で話す
 5. 感謝の気持ちを伝える
 6. 相手の立場に立って考える
 7. 謙虚な姿勢
-

上級スキル 傾聴力

傾聴力とは、相手の話を注意深く聴くだけでなく、言葉の裏にある感情や意図まで理解しようとする能力です。

ポイント:

受容: 相手の意見や感情を否定せず、受け入れる姿勢を示す

共感: 相手の気持ちに寄り添い、共感する

質問: 相手の話を深掘りする質問をする

観察: 言葉だけでなく、表情や態度も観察する

※別紙参照あり(有料)

上級スキル 伝達力

伝達力とは、自分の考えや気持ちを相手に分かりやすく、かつ効果的に伝える能力です。

ポイント:

明確性: 伝えたい内容を明確にする

具体性: 具体的な例やエピソードを用いて説明する

簡潔性: 要点を絞り、簡潔に伝える

表現力: 言葉だけでなく、表情や声のトーンも活用する

※別紙参照あり(有料)

コミュニケーションの課題と対策

誤解:

言葉の選び方や表現方法によって、誤解が生じることがあります。
相手の立場に立って、分かりやすい言葉で伝えましょう。

伝達不足:

情報が十分に伝わらないことがあります。
具体例や図表などを用いて、多角的に説明しましょう。

感情的な障壁:

怒りや悲しみなどの感情が、コミュニケーションを妨げることがあります。
冷静な対応を心がけましょう。

文化的な違い:

文化や習慣の違いによって、コミュニケーションのスタイルが異なることがあります。相手の文化を理解し、尊重しましょう。

まとめ：あとは実践のみ

日常生活での実践:

家族や友人との会話、職場でのコミュニケーションなど、日常生活の中で意識して実践しましょう。

研修やセミナー:

コミュニケーションスキルに関する研修やセミナーに参加するのも有効です。

書籍やWebサイト:

コミュニケーションに関する書籍やWebサイトを参考に、知識を深めましょう。

コミュニケーションは、人間関係を豊かにし、人生をより良くするための重要なスキルです。

失敗を恐れずに、原理原則やスキルを参考に、ぜひコミュニケーション力を高めてください。