

人間関係って難しいですね。
まずは基本的なコミュニケーションテクニックを
身につけてみましょう！

コミュニケーションテクニック

基本編



本日の学習内容

◆ コミュニケーションの基本

- コミュニケーションって、つまり何？
- 相手に伝える 情報伝達
- さまざまな人間関係

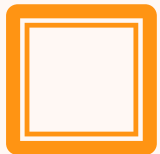


◆ 傾 聴

◆ 話し方

- 人に伝わる話し方 <わかりやすい話し方>
- 人に伝わる話し方 <論理的に伝える>
- 伝え方テクニック

◆ 本日のまとめ



SAMPLE
コミュニケーションって、
つまり何？



コミュニケーションの目的



人間関係を築く

挨拶 会話 雑談

情報を交換・共有する

報告 連絡 相談 説明

相手に働きかける

説得 依頼 命令 指示

日本人特有の文化 相手に理解を委ねる

「空気を読む」「あ・うん」の呼吸 「察する」「推測」「忖度(そんたく)」
他人の心中を推し量ること

言い切らないで相手に推測させる
あえて言葉にしなくても価値観を共有し合っている



• ハイコンテクスト文化

伝える努力やスキルがなくても、お互いに相手の意図を察しあうことで、なんとなく通じてしまう



週末は一緒にキャンプに行ってリフレッシュしようよ

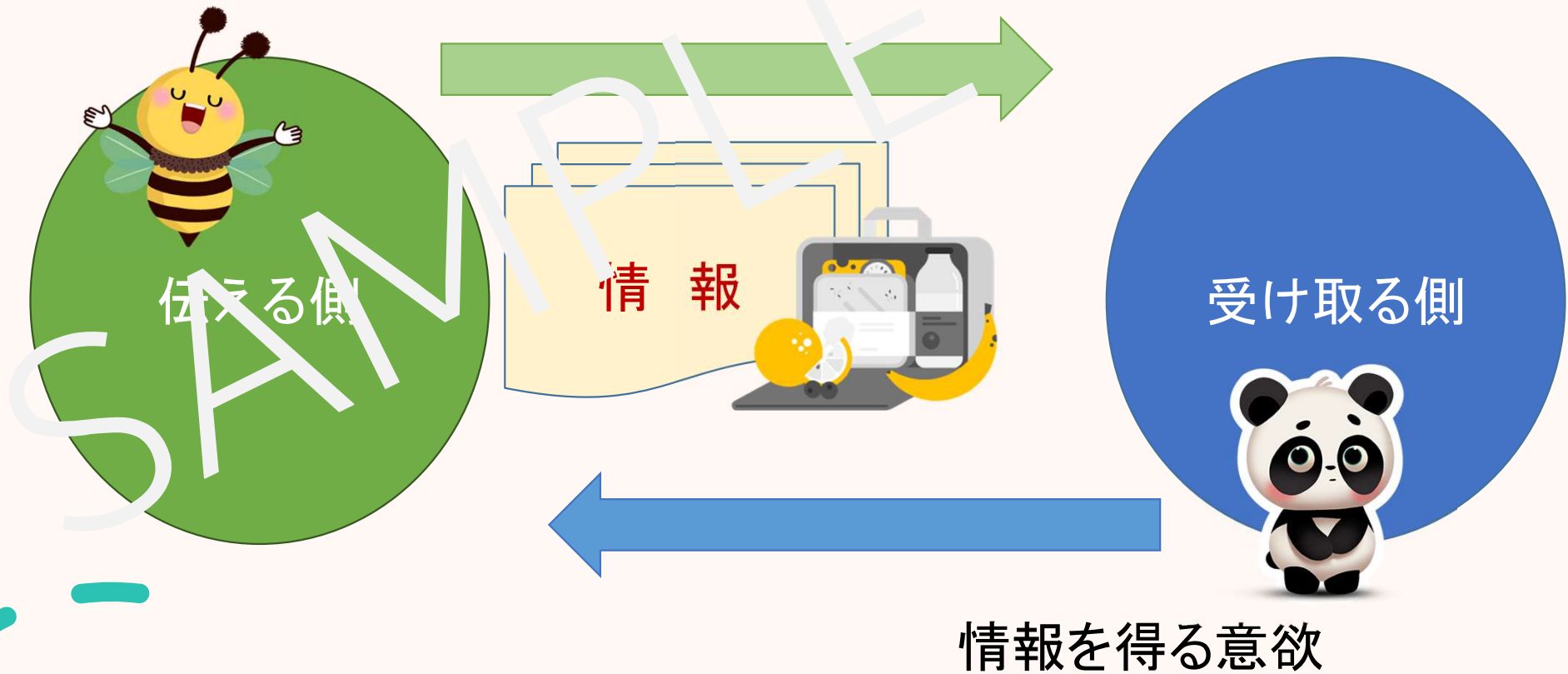
相手に合わせた会話をしてるかな?

土・日曜日は毎週キャンプ
アウトドア、スポーツ大好き!

インドア派。休みは外に出ないで
家でまったり過ごすのが好き

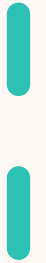
情報伝達の流れ

情報を伝える努力



SAMPLE

さまざまな人間関係



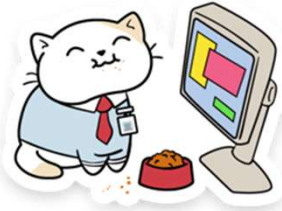
合わない人との付き合い方

- 苦手なものは分解する、「合わない人」でも良いところを探し、理解を上書きする
- 他人からの非難に必要以上に「反応しない」
- 他人ではなく自分で変えられることを考える



1. 相手の何が(どこが)自分と違うのか?
2. 相手の気になるコミュニケーションの背景は?
3. どこまでを受け入れられるか?

人とつながろう



仕事の協力関係で
つながる



趣味でつながる



情報交換でつながる



ライバルでつながる



遊びでつながる

会話でつながる



コミュニケーション まとめワーク



苦手と感じている人はいますか？



1. 相手の何か(どこが)自分と違うのか？
2. 相手の気になるコミュニケーションの背景は？
3. どこまでを受け入れられるか？
4. これから実践できそうなことは？



『話しを聞かない』 ペアワーク

- ひとりが自分の『好きな物(事)』の話をする（3分間）
- 聞き役は様々な手段を使って、聞いていない様子をする
- 次に役割を交代して、もう1回同じことを行う



- 話し手は、3分間話し続けることはできましたか？
- 聞き手は、どのようにして聞いていない様子をしましたか？



あなたの『聞く』レベルはどれ？

レベル1：耳に入ってきている（聴く努力はしていない）

レベル2：聴くふりをしている（実際は聴いていない）

レベル3：選択して聴く（興味のある所だけ聴く）

レベル4：頭を使って聴く（集中して、注意深く聴く）

レベル5：相手のために聴く

（相手の気持ち、意思などのすべてを聴く）



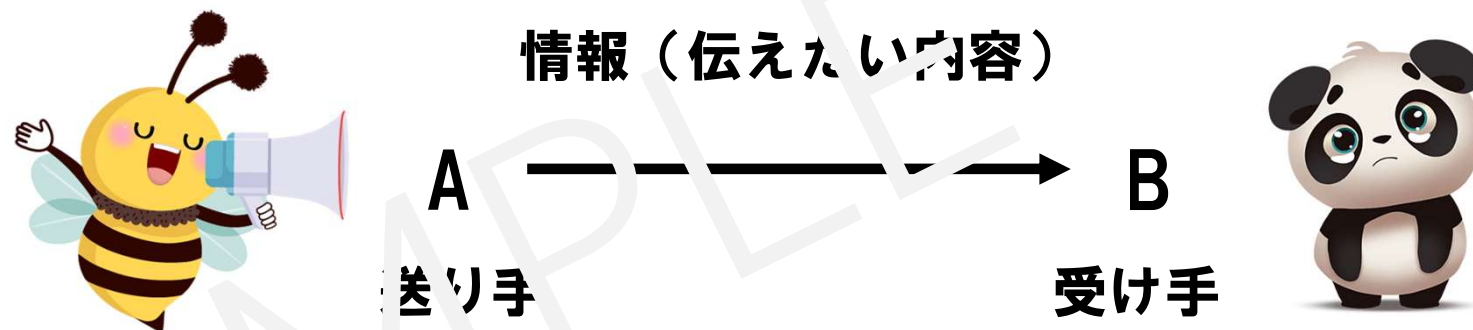
相づちのフレーズ

| 肯定する | 感嘆する | 展開する |
|---------------|-------------|----------------|
| そういうこともあるんですね | お見事です | それでどうなったんですか？ |
| その通りですね | それは知りませんでした | ということはどうなんですか？ |
| そうだったんですね | すごいですね | 大変興味深いです |



「はい」「そうですか」だけでなく、相づちのバリエーションを増やそう！

伝えることの難しさ



- 送り手の原因(説明不足・表現力不足・そのときのゆがみ)
- 受け手の原因(理解不足・集中力・聞く構え・思い込み)
- 送り手と受け手の双方の原因
- 互いの立場や環境、経験、言語文化、などの違いによる原因

結論を先に

導入

テーマ 主題 提示

結論

テーマに対する答え

理由 目的・原因・根拠

具体的な説明

まとめ

目的、テーマ、結論繰り返し

1. PREP法 相手が納得しやすい説明

PREP法 例 「パスワードは使いまわさないようにしましょう！」

要点
Point

結論 主張

「パスワードを使い回さないことは、セキュリティ対策として非常に重要です」

理由
Reason

理由

「1つのサービスでパスワードが漏えいした場合、他のサービスにも不正ログインされるリスクがあるためです」

例
Example

理由の裏付け

「例えば、同じパスワードを使っていると、他のサービスで利用している複数のアカウントが一度に乘っ取られる可能性があります」

要点
Point

最初のPの繰り返し

「したがって、セキュリティ対策として、パスワードを使い回さないことは非常に重要です」

5. 主張の理由を3つ伝える 伝えたいことを確実に伝える

- ① 言いたい事(主張)を述べる
- ② なぜなら (理由1 大きな理由)
- ③ それに (理由2 裏付ける理由)
- ④ また (理由3 客観的な事実)



例 : 主張 朝食にバナナを1本食べよう！



理由①なぜなら「おいしいから」

理由②それに「栄養価が高い」

理由③また「お皿もいらず、
後片付けも簡単！」



朝食にバナナを1本食べることをお勧めします。

なぜなら、バナナはくせがなく多くの人がおいしいと感じます。

それに、バナナは栄養価が高く、朝のスタートの栄養補給には最適です。

また、朝の忙しい時間に、お皿を使わないので後片付けが簡単です。

ですから、朝食にバナナを1本食べることをお勧めします。