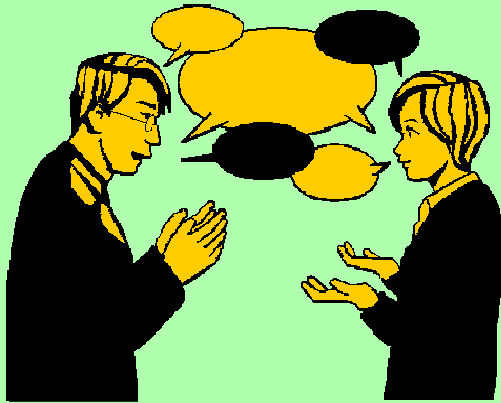


コーチング研修第5回

伝えたいことを確実に伝える



伝えたいことがある

伝える意欲がある

伝えるスキルがある

それがコミュニケーションの基本要素

by amadeus factory

コミュニケーションの基本要素

仕事が錯綜すると、どうしても周囲とのコミュニケーションがおろそかになりがち。時にはそれがミスの原因となり、悪循環を生みます。そこで、コミュニケーションの質をもうちょっと深める方法 をご紹介します。

今回解説していくことは、実は、皆さんが普段やっていることに過ぎないですが、意識してそれを実行出来るかどうかが、効果的なコミュニケーションの鍵となります！

まず、「中身のあるコミュニケーション」を行うための基本を考えてみると、

- ① 相手に伝えたいことがある
- ② それを伝えようとする意欲がある
- ③ それを伝えるスキルがある

…… この3つです。

それでは、相手にしっかり伝わる効果的なコミュニケーションを行うために「①相手に伝えたいこと」、「②伝える意欲」、「③伝えるスキル」について考えてみましょう。

相手に 伝えたい理由 を明確にする

あなたは普段、「相手に伝えたいことは何か？」と
いちいち考えながら話してはいないですね？

◆ でも、講演・訓話などの場面で

「話が長い、くどい、何を言いたいのか分からない」と感じたことはありませんか。



その理由はおそらく 講師の方が、

- ① 伝えたいことが多すぎる。
- ② 自分自身の理解も不十分。
- ③ 話の要点が整理できてない。

という状態なのでしょう。

もちろん、素晴らしい知識やアイデアを持つ方が、皆、話上手とは限りません。

雑談ならいいですが、仕事の話なら、伝えるべきことは確実に伝えなくてはなりません。

相手に 伝えたい理由 を明確にする

では、仕事の話 「相手に確実に伝えるため」

下準備 をすることを考えてみましょう。

そんなの当たり前だよ とも思うでしょうが、

実は、重要な会議議で発表する時でもなければ、やっていないのではないのでしょうか？

でも、ほんのちよつとだけ時間をさいて、下準備をする習慣を持つてはいかがでしょう。

<話を相手に確実に伝えるための準備>

① 伝えたいことを明確にする

- ・伝えたいことを書き出す。
- ・多いなら、優先順位をつける。 面倒くさがらずにやりましょう。

併せて、

② 説明の「構成」を考える

- ・「〇〇の件、□□にしてくれませんか。何故なら……。」
というように、最初に結論や要点をしっかり伝え、
詳細は後で説明する というのも話を明解にする方法です。

③ リハーサルする

- ・構成に沿った説明を頭の中で流してみる。(イメージトレーニング)

※ 電話の要領で、実際に伝えたいことが全て伝わったかメモにレ点でチェックするというのも手です。

ごく当たり前のことを意識して、ほんの少し準備するだけであなたの会話は変わります

相手に 伝えたい理由 を明確にする

あなたは普段、

この件、「何故相手に伝えなくてはならないのか？」

と いちいち考えてから 話してはいないですか？

でも敢えて、「何故、相手に伝えなくてはならないか？」と社内の日常会話の中で考えてみると、

例えば、

- 今日の作業は危険だから、確実に理解して欲しい。
- 本人の成長のために、自分で考えて欲しい。
- 本人への動機付けとして、話しておきたい。
- 仕事の背景として気にとめて欲しい。
- 耳タコだが、仕事の要なので、しっかりマスターして欲しい。

… なんて想いが浮かんできたりしませんか？

伝えたい想いは、緊急性、重要性、確実性の面でも多種多様です。

にもかかわらず、

- ・ 大事なことなのにすれ違いざまに大雑把に伝えた。
- ・ 他の連絡事項と一緒に矢継ぎ早に伝えた。
- ・ 何となく仕事を任せて、何となく仕事が終わった。



「あれ頼んだよ」
なんて感じで

…なんて記憶はありませんか？

相手に 伝えたい理由 を明確にする

- ・ 大事なことなのにすれ違いざまに伝えた。
- ・ 他の連絡事項と一緒に矢継ぎ早に伝えた。
- ・ 何となく仕事を任せて、何となく仕事が終わった。

それでは、伝えたい想いの 緊急性、重要性、確実性 は相手には伝わりません。

思い出して下さい。

「コミュニケーションは伝わったことが全て。」
「人は興味のあることにしか耳を傾けない。」
「人は一度の沢山のことを覚えられない。」

なのです。

そこで

① 伝える前にまず、自分が伝えたいことの重要性、緊急性はどの程度か、
確実に覚えてもらうべきことか、うっすら知ってもらう程度なのか と考えてみましょう。

すなわち仕訳

② 伝えたいことの緊急度、重要度、優先順位などが明確になれば、
それに応じた伝え方、場面・場所があります。

「時間をとって2人でじっくり話す」 「ミーティングで皆に伝える」、
「顔を見たらしつこく言う」 「話+メモ・レジメ」、
「手順書を見てきっちり覚えてもらう」 等々効果的な伝え方を考えましょう。

③ また、重要なことであれば、伝えたい理由を本人に明確に伝えましょう。

自分の伝えたい意欲を明確に示す①

講演会の講師の方の最初の挨拶、
あなたは、どちらが話を聞く気になりますか？



「忙しいところすみませんが、
1時間だけ我慢してお付き合い下さい。」

印象：低姿勢な方だな！



「せっかくの機会です。
すぐ使えるスキルをご紹介しますので、
是非、覚えて帰って職場で使ってみて下さい。」

印象：役に立つことはしっかり覚えておこう！

※ 意欲ある会話に必要なのは、お詫びではなく、相手のメリットを考えることです。

自分の伝えたい意欲を明確に示す①

では、セールスマンからの売り込み、
あなたは、どちらが話を聞く気になりますか？



「新製品を発売したので、紹介させて下さい。」

特徴：自分の立場で話をしようとしている



「御社の●●を効率化するシステムを開発
しました、お役に立てるかもしれません。」

少なくとも売り口上としては

特徴：相手の立場で話をしようとしている

※下のほうが、話を聞いてみようかという気になりやすい

自分の考えも相手の考えも尊重する

<アサーティブ・コミュニケーション>

会議、打合せの場で、あなたが

「自分には大した意見がないので発言してもしょうがない」と黙っていると、

周囲の方も、そんなあなたを次第に軽んじて

「意見を聴くに値しない」「聴いてもしょうがないか」とってしまいます。

逆に

自分の意見は率直に言うが、相手の意見・主張もきちんと聴こう という姿勢で接し、

自分と相手の両方を尊重すれば、お互いに意見を伝える意欲が産まれます。

<アサーティブ・コミュニケーションの手法>

意見が通るかどうかは別として、お互いに自分の意見があることを率直に示す！

- 「彼はこういう考えのはず。」と相手の気持ちを決め付けず、積極的に相手の考えを確認する。
- 自分自身も、苦情ではなく、意見や要望として自分の考えを率直に示す。
- 結論として了解できなくても、そんな意見があることをお互いが前向きに確認する。

★ 相手に何かを伝えたいという意欲を高める基本は、お互いに率直になり、
自分の考え方も、相手の考え方も、同じように尊重することです。（了解の是非に関わらず）

人は何故、思い込み、決め付けをするのか？

この写真を見て、椅子(座る道具)と理解できるのは、
↓ いつも椅子に座り、形を知っているからです。

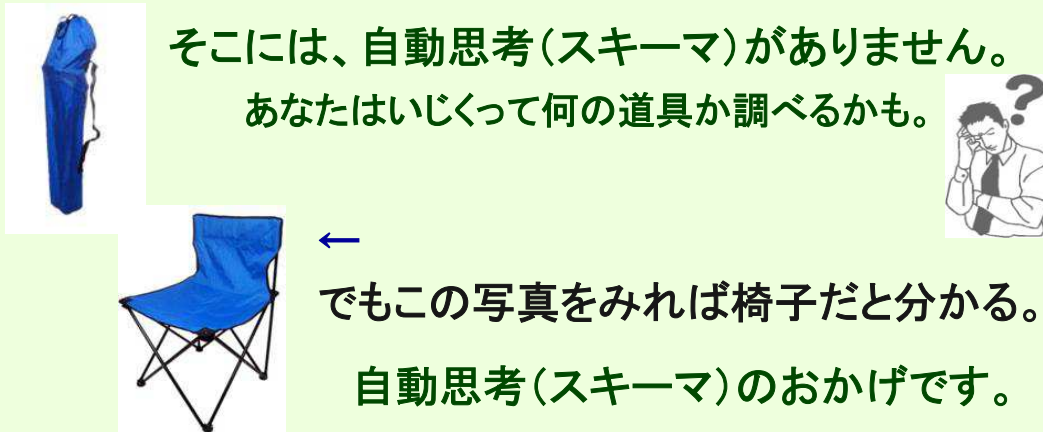


この、ある意味自然な思考の流れを、
自動思考(スキーマ)といいます。

自動思考のおかげで、
駅でも、電車でも、「座る道具ですか」なんて
訊かなくても、勝手に座れます。

でも、あなたがジャングルの裸族なら、
座る道具と理解できないかもしれません。

左の写真だけを見て、椅子(座る道具)と理解する
↓ 方は少ないでしょう。形が全く違うからです。



そこには、自動思考(スキーマ)がありません。
あなたはいじくって何の道具か調べるかも。

でもこの写真をみれば椅子だと分かる。
自動思考(スキーマ)のおかげです。

決め付けない、レッテルを貼らないということは、
自動思考に頼らず、合理的に考えることでもあります。

自動思考(スキーマ)は人によって異なりますが、

- 仕事で失敗した ⇒ 自分の人生はおしまい
- 彼はまだ若い ⇒ 仕事では使えない
- Aさん、Bさんの発言 ⇒ 皆そう言っている
- Cさんの考え ⇒ 聴くに値しない

これらの多くは自動思考による思い込みです。

もし、合理的に考え直す としたら...

- 仕事で失敗した ⇒ 次は頑張ろう
- 彼はまだ若い ⇒ 実力は分からない
- Aさん、Bさんの発言 ⇒ たった2人の意見
- Cさんの考え ⇒ 聴かなければわからない

言葉以外の要素をうまく使って伝える

コミュニケーションで相手に伝わる要素

「話した言葉の内容」は伝わったことのたった**7%**に過ぎない

言葉 7%

声の大きさ、トーン、イントネーション 38%

詰問口調、穏やかな口調、声を荒げる など

表情・身振り・手振り・しぐさ 55%

指差す、もじもじする、目がうつろ、不安顔、こぶしを握る など

アルバート・メラビアンの研究結果



具体的でなければ伝わらない

< 会話や質問の具体化（チャンクダウン） >

★ 部下・後輩にきちんと指示したのに、違う形で理解されていた。

そんな原因の多くは、「伝えたつもり」というあなたの思い込み にあります。

★ 伝えたことを相手が一字一句理解するなんて、妄想です。伝言ゲームを思い出しましょう。

コミュニケーションのすれ違いを防ぐために必要なのは、

「簡潔かつ具体的に話すくせ」 です。

【 思考の具体化（チャンクダウン） の例 】

× 「悪くはないと思うが。ちょっとね。」 どこがちょっとなの？

○ 「〇〇の部分はいいですね。でも□□の部分には改善が必要です。」

× 「つめが甘いよ。」 どこがどう甘いの？

○ 「〇〇には、〇〇の裏付けが必要だよ。」

× 「もう少し頑張ってくれ。」 もう少しってどのくらい？

○ 「明日までに、コストと納期に的を絞った対案を2つ考えてくれ。」

※ 具体的に伝えることで適格な指示が出来るだけでなく、出来る・出来ない、反対意見やその根拠についても会話が掘り下げられ、問題点を事前に把握することにもつながります。

具体的過ぎて、思考がぶれてないか

< もっと大雑把に考えてみる（チャンクアップ） >

★ 木を見て森を見ず！

品質の確保が目的だったのに、いつのまにか受注と利益の話に変わっていたとか
細かいことにこだわりすぎて、本来の目的を忘れた なんてことはありませんか？

★ 仕事が行き詰った時、視点(方向性)を切り替えて、全く違う方法を考えたら道がひらけた。とか

もっと大雑把に考えれば、思考は広がる。

大きくとらえ直すことで、本来の方向性を再確認したり、行き詰った思考を広げたりできます。

【 思考の拡大・抽象化（チャンクアップ）の例 】

チャンクダウン 「朝がつらい」、「仕事が進まない」、「今日は気分がわるい」

チャンクアップ 「つまり、会社がいやなんだ。」 言いたいことを大雑把にまとめると

チャンクダウン 「昼食はそば屋？」、「マック？」、「それともステーキ？」

チャンクアップ 「昼休みはどう過ごす？」・・・健康的に散歩かな もっと大きく考えて、
食事以外に思考が広がった

チャンクダウン 「毎朝出がけに、行ってらっしゃいと声を掛けてくれよ」

チャンクアップ 「応援してくれ」 一言でいいかえたら通じた

※ ちょっと大雑把に考えて、視点を切り替えて、新しい視点で具体的に考える。そんな使い方できます。

質問が気づきを与える

コミュニケーションにおける効果的な質問とは、
短く簡潔であり、「相手の言葉の中にある真意」や「問題意識の核となる部分」を
相手に客観的に気付かせる質問です。

例えば、

Aさん 「会議の時間だ。いやだなあ。」

Bさん 「会議がいやなのですか。それで、どこがいやなのですか？」

Aさん 「うちの部門の会議っていつも長いんだよね。」

Bさん 「つまり会議を効率よく進めたいわけですね。長い原因は何ですか？」

Aさん 「すぐ脱線するし、皆、思いつきで意見を言うからねえ。」

※ 質問に答えることで、会議に対する問題点が明らかになりました。

Bさん 「ではどうしたら、うまくまとめられますかね？」 質問というより一緒に考える口調で

Aさん 「議題を事前に伝えて、意見は簡潔に言ってもらい、結論だけ確認するとか。」

Bさん 「じゃあ、次の会議はそのやり方で仕切ってみましょうよ。」

Aさん 「そうだね。やってみるか。」

一見、Bさんが解決策を誘導していますが、問題を再認識し、解決手段そのものを考えたのはAさん自身です。

質問が思考を促す

質問次第で、相手の思考は広がる

クローズドクエスチョン	オープンクエスチョン
YESかNO、択一 即答を求める質問	5W1H 思考を促す(広げる)質問
契約は取れたか？	契約を取るのに必要な支援は何だ？
コーヒーと紅茶どっちが飲みたい？	何か飲みたいものはある？
映画は好き？	好きな映画は何？ 趣味は何？
やるのか？ やらないのか？	君はどうしたいんだ？
(詰問・責め) どうして相談に来なかった？ なぜ今まで何もしなかった？ 何やってるんだ？	(今後を考える) 何か手伝えることはないか？ これから何をすればいいと思う？ 何が原因で失敗したんだ？

「なぜ」は相手を萎縮させ、「何が」は問題(原因)を明確化し、「どうしたら」はアイデアを広げる

分かり易い比喩が理解を助ける

■ 分かりやすい言い換え、状況がイメージできる表現 が理解を助ける

悪玉菌・善玉菌。血液がサラサラ。気持ちがブルー。スイスイ解けた。
伸介はグレーかブラックか？

正確さを欠いたこんな表現が、妙にしっくりくることはありませんか。

血液は凝固しにくかったり、凝固しやすかったりするだけで、実際にはサラサラやドロドロになりませんが、この表現で私たちの理解は非常にスムーズになります。

ピロリ菌が悪で、ビヒズス菌が善と言い切れる裏付けも詳しくは知りませんが、悪玉菌・善玉菌という表現も非常に分かり易いでしょう。

※ 正確さが必要ではない場面では、表現を分かり易い言葉に置き換えることで、相手の理解がスムーズになる。そんな使い分けも相手の理解を促すためには効果的なのです。

とはいえ、新幹線並みのスピードと言えば理解しやすいですが、チーター並みと言われても分かりずらかったりします。相手の思考の背景（仕事や生活）を考えて使いましょう。

わざわざ、話しづらい環境を作るのはやめよう

<相手が話しづらい態度>

1. 攻撃的な態度、印象を与える

- 途中で口を挟み意見する、神経質に机を叩く、体を揺する、陰しい表情
- ※ 積極的（アグレッシブ）と 攻撃的（アグレッシブ）は紙一重。一生懸命に聴こうとすると悪気はないのに態度が悪化する方は、意識して注意しましょう。

2. 常に自分が優位に立とうとする

- 話を聞きながら無意識に、どちらが上か下かと決めたがる。
- ※ 上か下、知ってる・知らない、正しい・間違い
・・・ そんな2極化、こだわりは捨て、協力関係を築きましょう。

3. 心を通わせない様子をする

- 耳は聞いているけど、頭では聞いているけど、心で聞いてはいない。
- ※ 言葉で伝わるのは7%。言葉は伝わっているけど、真意が伝わっていないことも。言葉以外のメッセージに目・耳を澄ませ、真意を理解しましょう。

わざわざ、話しづらい環境を作るのはやめよう

<相手が話しづらい態度>

4. 偉そうな態度になってしまう

- 評論家的態度での相槌、上司や親としての上から目線・物差しでの発言
※ 相手には「お前の話なんか聞いてられない。」「知ってるよそんなこと」という言外のメッセージが伝わります。コミュニケーションは相手を説得するもの。時には、言い負かすことも必要と思っている。
育てようとする相手にはNGな行為・・・ 時と場合、相手を選びましょう。

5. 神経質な振る舞いをしてしまう

- 評価面談、苦手な客先等、居心地の悪さが態度に出て、無口になったり、顔や髪をいじる等のしぐさをしてしまう。居心地の悪さはお互いさまです。

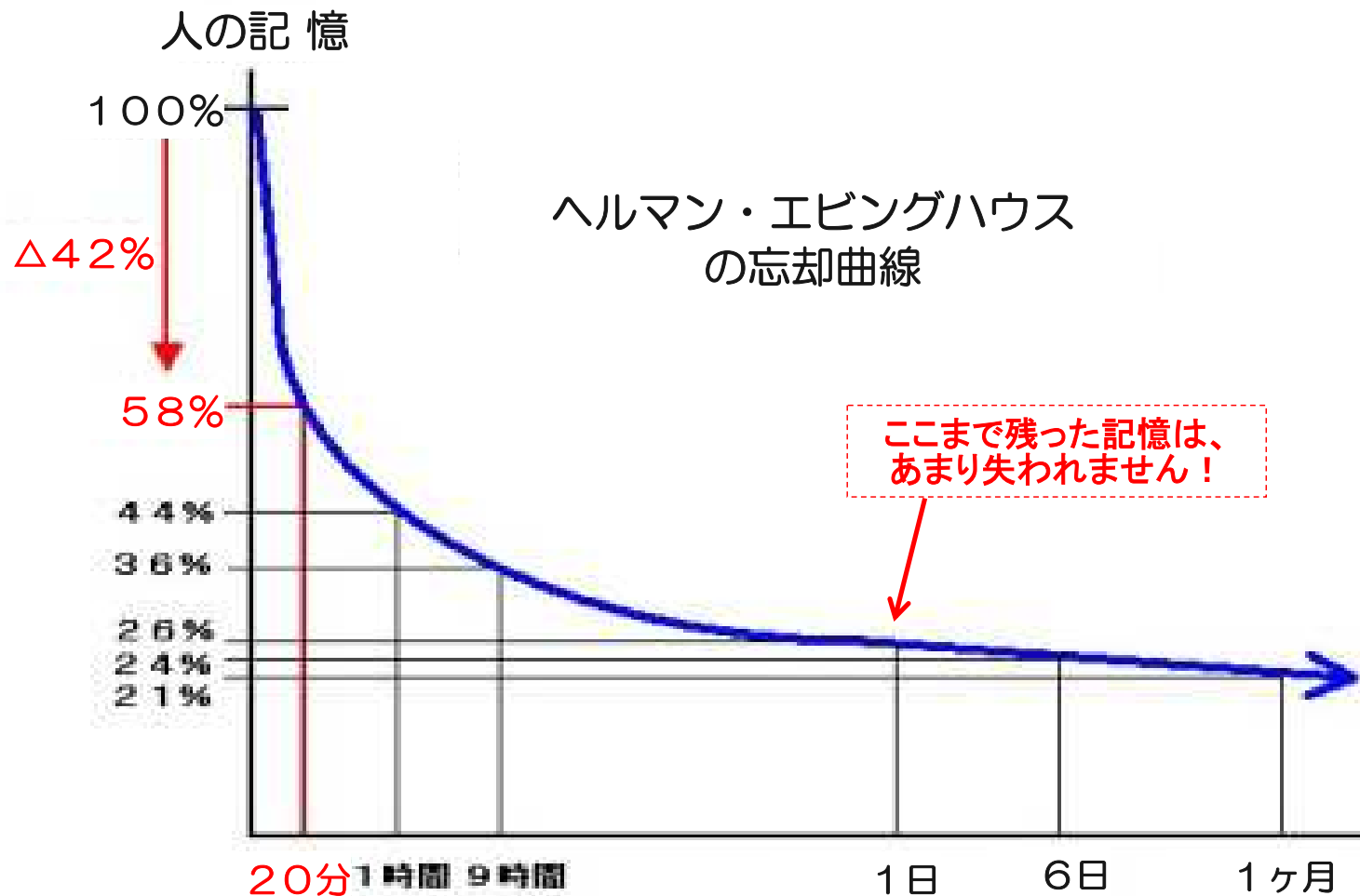
相手が話しやすい環境を作るため、

1. 攻撃的にならない
 2. 優位に立とうと思わない
 3. 心を通わせようとする
 4. 偉そうにしない
 5. 神経質に振る舞わない
- ・・・ 努力してみましょう。

忘却を意識する（忘れることを前提に学ぶ）

「人は一度に沢山のことを覚えられない。」
 「印象の強い出来事は人の記憶に残りやすい」

しかも、人は、生きている限り忘れ続けます。



どんなに、
一生懸命覚えても、
たった20分で、記憶
は42%も失われる。

でも、一日残った
記憶は長続きする。

つまり、大事なものは、
24時間以内に必ず
復習することです。

併せて、
1ヶ月以内におさらい
すると記憶が知識になる

資格試験受験の際も、
効率的に勉強したければ、
試してみてください。

コミュニケーションの基本要素

- ① 相手に伝えたいことがある
- ② それを伝えようとする意欲がある
- ③ それを伝えるスキルがある

① 相手に伝えたいこと

相手に伝えたい内容を明確にする

要点を整理し、優先順位、話の構成考える

② 相手に伝える意欲

相手に伝えたい理由を明確にする

動機、緊急度、重要性、確実性に応じ、適切な伝え方を考える

自分の伝えたい意欲を明確に示す

相手の立場になり、何故伝えたいかを示す

自分の考えも相手の考えも尊重する

思い込み決め付けをせず聴く、率直に意見を伝える

③ 相手に伝えるスキル

言葉以外の要素をうまく使って伝える

イントネーション、表情、身振り手振りを使って効果的に伝える

具体的でなければ伝わらない

簡潔かつ具体的に話すことでコミュニケーションのずれを防ぐ

具体的過ぎて思考がぶれていないか

大きくとらえ直すことで、方向性再確認や思考の拡大が可能

質問が気付きを与える

質問で「相手の真意」や「問題意識の核」を気付かせる

質問が思考を促す

即答を求めるクローズドクエスチョン、思考を広げるオープンクエスチョン

分かりやすい比喩が理解を助ける

状況がイメージできる表現が理解を助ける（曖昧言葉には注意）

相手が話づらい環境を作らない

攻撃的にならない、優位に立とうとしない、心を通わせる、偉そうにしない、神経質に振る舞わない