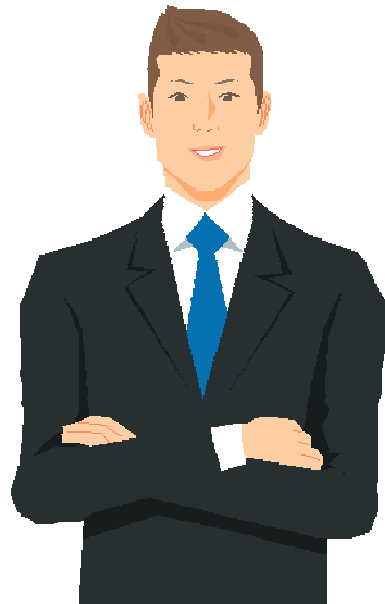


コーチング研修No13

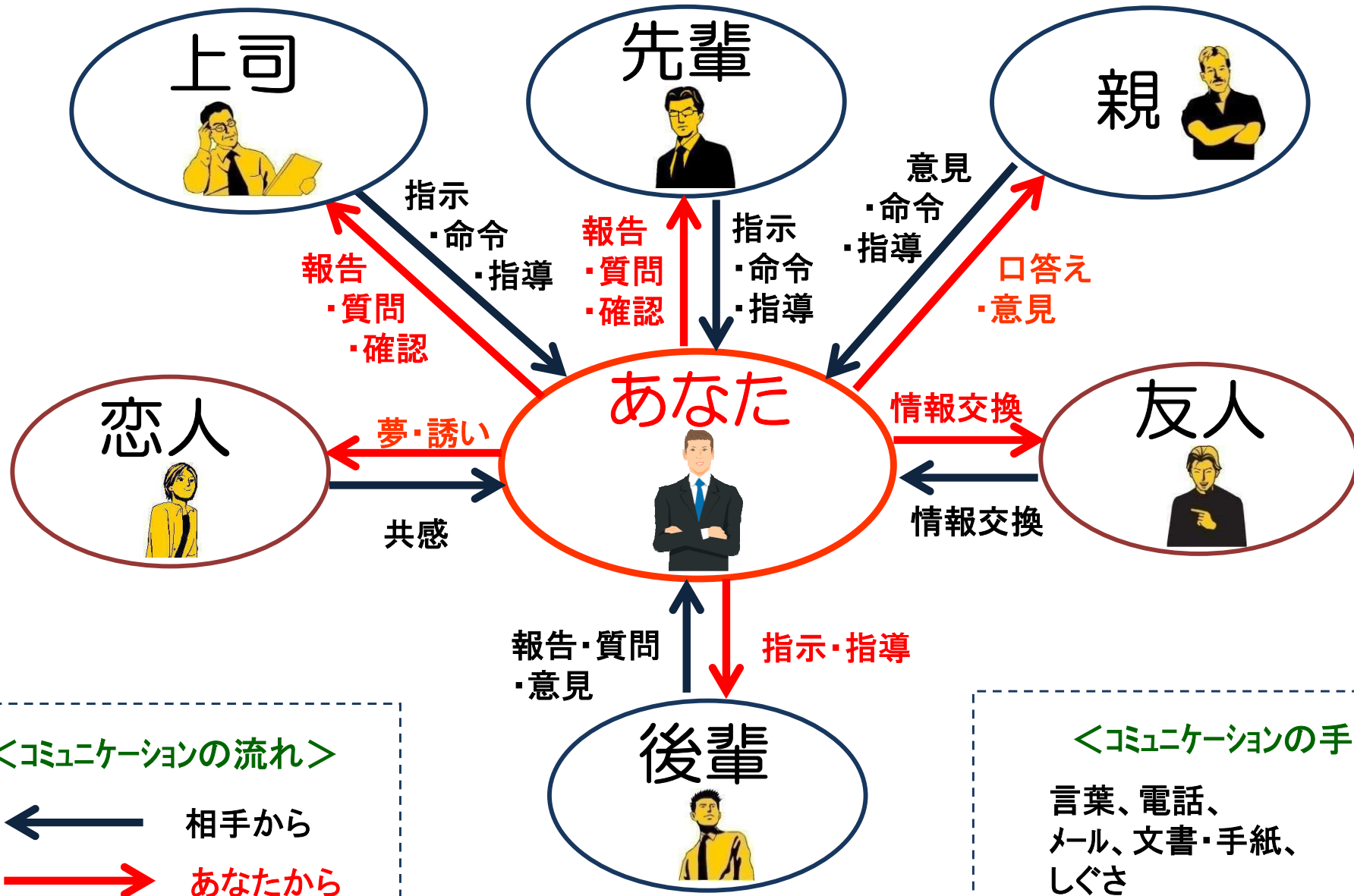
コミュニケーションを
再点検する
(おさらい編)



by amadeus factory

コミュニケーションは人間関係の基本

全ての人間関係はコミュニケーションで成り立つ



では、あなたのコミュニケーションをおさらいしましょう

★ 普段、こんなコミュニケーションをしていませんか？

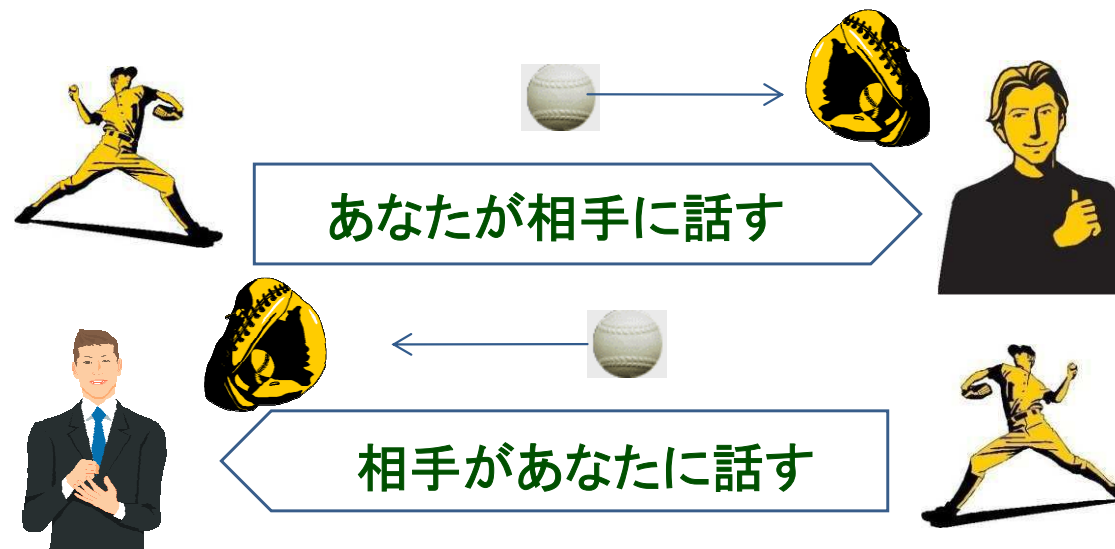
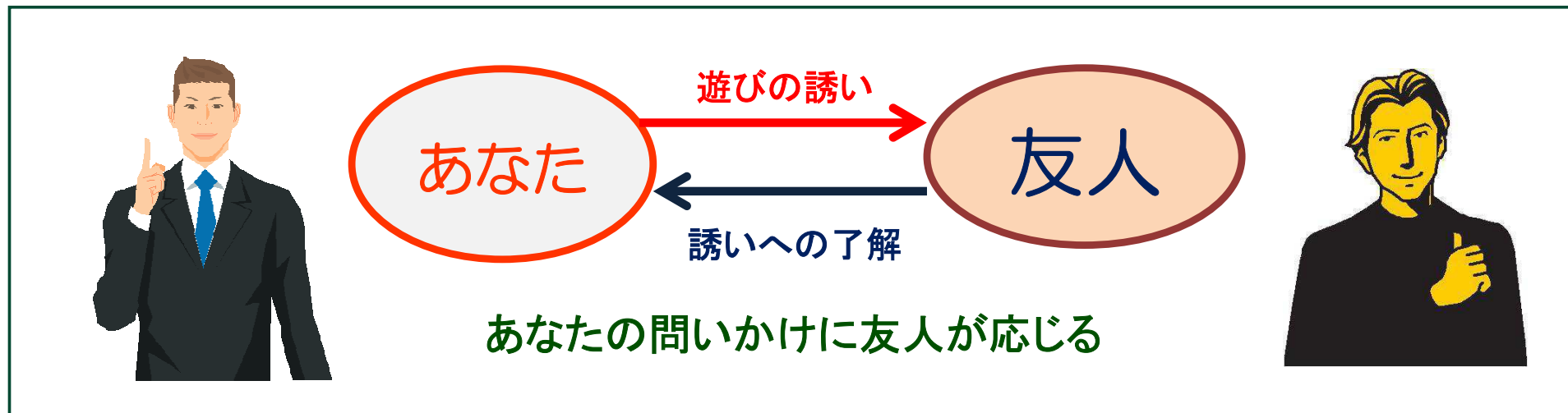
- 書類を見ながら、片手間に相手の話を聞いた
- 立ち話で、相手に要件を伝えることが多い
- はなから、相手の言いたいことは、
□□だと決めつけながら、相手の話を聞いた
- まだしゃべっている相手を遮って、あなたの意見を伝えた
- 失敗の理由を聞かずに、烈火のごとく怒った

…… ケースにもよりますが、

コミュニケーションが成立しているとは 言えません！

コミュニケーションはキャッチボール

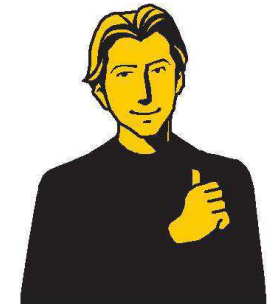
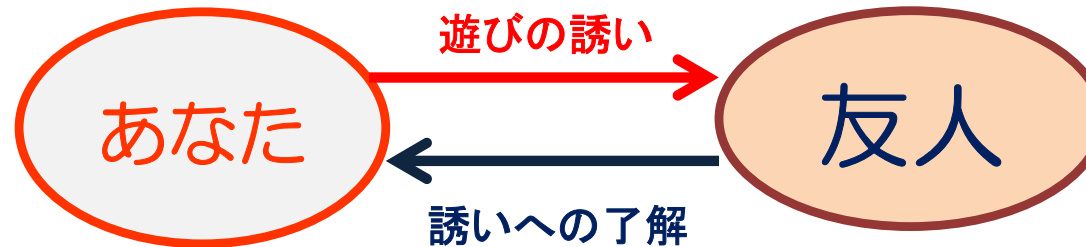
きちんとしたコミュニケーションでは
キャッチボールのように双方向の会話が続く



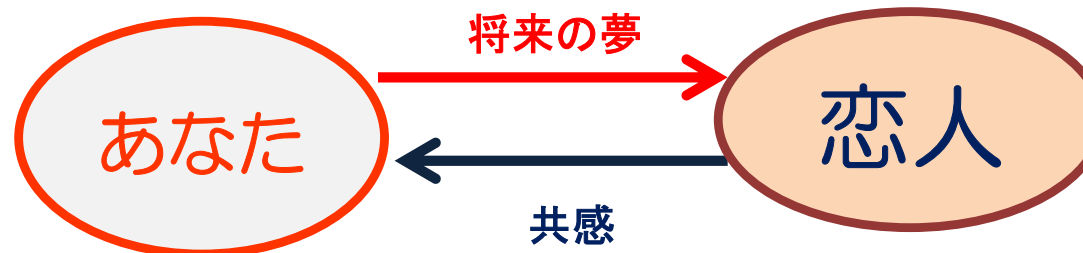
※対等な関係だと双方向のコミュニケーションが成立しやすい

対等な関係は双方向のコミュニケーションを生む

きちんとしたコミュニケーションでは
キャッチボールのように双方向の会話が続く



あなたの問いかけに友人が応じる

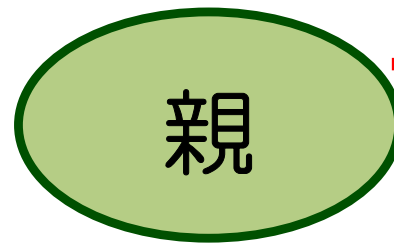


あなたの語る夢に彼女が共感する

※対等な関係だと双方向のコミュニケーションが成立しやすい

上下関係の会話は一方通行となりやすい

しかも、一方通行の会話ではコミュニケーションが成立しない



要望・意見・命令

← - - -
拒否・無視

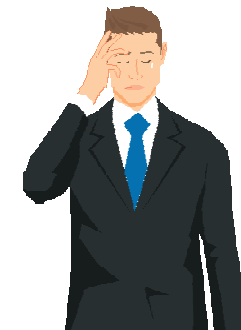


親の意見をあなたが無視
話を最後まで聴かない



指示・命令・指導

← - - -
だまって従う...



上司・先輩の命令にあなたが従う

※何故か、上下関係があるとコミュニケーションは一方通行になりやすい。
しかも困ったことに、上司・先輩は一方通行の会話をコミュニケーションと錯覚しがち。

一方通行のコミュニケーションとは

実は、コミュニケーションの多くは一方通行なのです

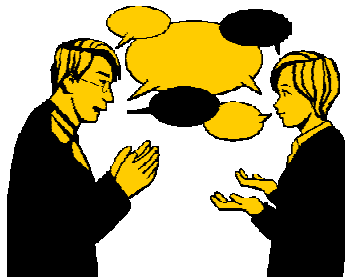
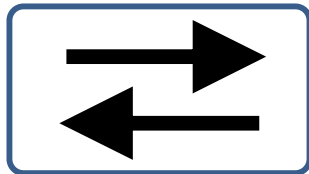
一方通行



- ◆ 指示命令、雑談されただけ。
- ◆ 報・連・相したのに、フィードバックがない。
- ◆ まだ話しているのに、遮ぎられ、結論を言われた。
- ◆ 先輩のやり方を押し付けられた。（それが必要な時もありますが）
- ◆ 過去の成功談を延々と語られた。

ありがちな
のでは？

双方向



- ◆ 仕事の進め方について考えを聞かれた。
- ◆ ささいな報・連・相にもフィードバックがあった。
- ◆ 話の内容を確認された。
- ◆ 自分はどうしたいのかと質問された。
- ◆ やりたい仕事はあるかと聞かれた。

双方向の
コミュニケーション
を目指そう

先輩方も双方向なんて簡単とは思っていますが、やってみると中々難しい

何故、一方通行のコミュニケーションがいけないか

一方通行の会話（指示）は相手の想像力を奪う



- 指示したことしか やろうとしない！
- マニュアルがないと全然動けない！

… そんな後輩にいら立ったことはありませんか？
もしくは、先輩から言われたことはありませんか？



◆ 常に指示通りに行動することだけを求められると、

自分で仕事の進め方を考える想像力は育たない。

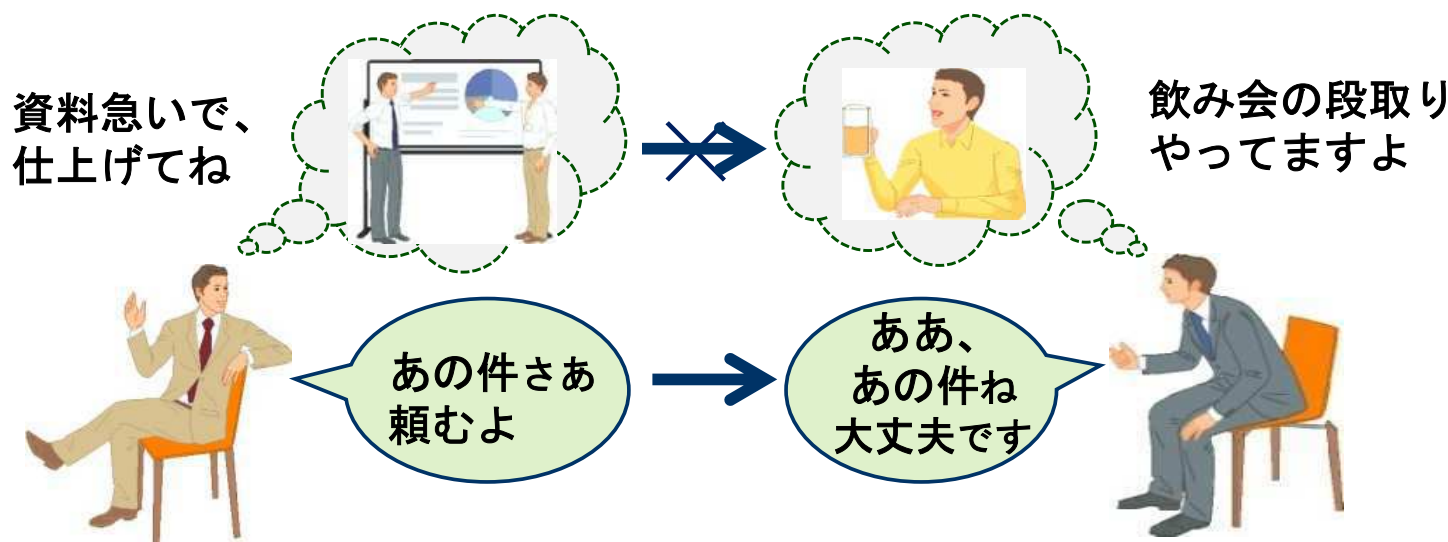
◆ 指示に従って、何となく仕事を進めるのではなく、

指示、枠の中で、仕事のゴール（結果）はどんな状態が望ましいのか？ と想像し、
問題はないか？ 工夫できないか？ 他にも知っておくべき情報はないか？ と考え、
上司、先輩、関係者とあれこれキャッチボールしながら、仕事を進めましょう。

双方向のコミュニケーションは想像力、能力を育てるのです！

コミュニケーションは伝わったことが全て

言っただけでも、伝わっていない・・・頻繁にありますか？



相手に伝えたかったことが、どんなに大事な事、素晴らしいことでも、

相手に伝わらなければ、言っていないのと同じです。

自分の想いを相手に確実に伝えるため、
基本的なコミュニケーションスキルくらいは覚えましょう

上記の例なら

「あれ頼んだぞ」、「あーあれですね。」ではなく、

「〇〇の件、××までに、□□のレベルで仕上げて欲しい。」

と具体的に伝え、意味が通じたか再確認 すればよいだけです。

すごく簡単なのに
何故か出来ていない！

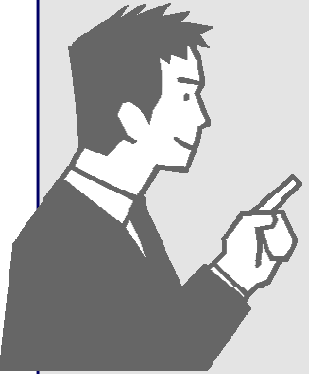
併せて、
メモを渡すなど

コーチングがコミュニケーションに果たす役割

★ 簡単に言うと、コーチングとは

相手の自発的な行動を促進させるための
コミュニケーション技術

★ あなたもこんな会話をしたことは ありますよね

- 
- 相手の話を相槌をうちながら聞いた
 - 身を乗り出して、相手の話を聞いた
 - 君自身はどうしたいのかと、相手の考えを聞いた
 - 最近頑張ってるねと、見たままを相手に伝えた

それって実は、立派な **コーチング スキル** なのです。

コミュニケーションが気付きを与える

人は言葉として口に出すことで、自分の考えに気付く



あ！



- 話してみたら、自分の考えに確信を持った
 - 話したら、すっきりした、やる気になった
- ・・・そんな経験ありませんか？

< 聴くためのテクニック >

- 大事な話はきちんと時間をとって別室で
- **話の腰を折らずに最後まで聴く**
- 話す時間の2倍聴く
- 意識的に相槌を打ち、話を促す
- **時折、話の内容を確認する**
- 質問をする（但し、**応答をせかさない**）沈黙も大事



コミュニケーションが気付きを与える

気付いた事実を相手にフィードバックしよう！

- 自分の能力が向上している（成長している）
- 自分の行動が周囲に良い（悪い）影響を与えている

そんな事実に関心がない！

・・・ そんな後輩はいませんか？

◆ 人は自分自身の行動を客観的には見る事が出来ません。
自分自身の変化や、良さ、悪さには中々気付けないのです。

◇ 日々後輩をきちんと観察し、変化があれば、
誉め、責めではなく、気付いた事実を伝えましょう。

★ 「今日は〇〇が出来たね」、「今の説明はわかりやすかったよ」、「努力したね」

★ 「疲れてるみたいだね」、「よくわからなかったのもう一度言って」

・・・ と良かったこと、悪かったことを事実としてフィードバックする。 など

※ 誉めるほどではないことも、昨日との違いとして伝えてはどうでしょう。（つまり事実の承認です。）

興味のないことは頭を素通りする

講習会で聞いた話、3日たったらほとんど覚えていない

いけないことでも、不思議なことでもありません

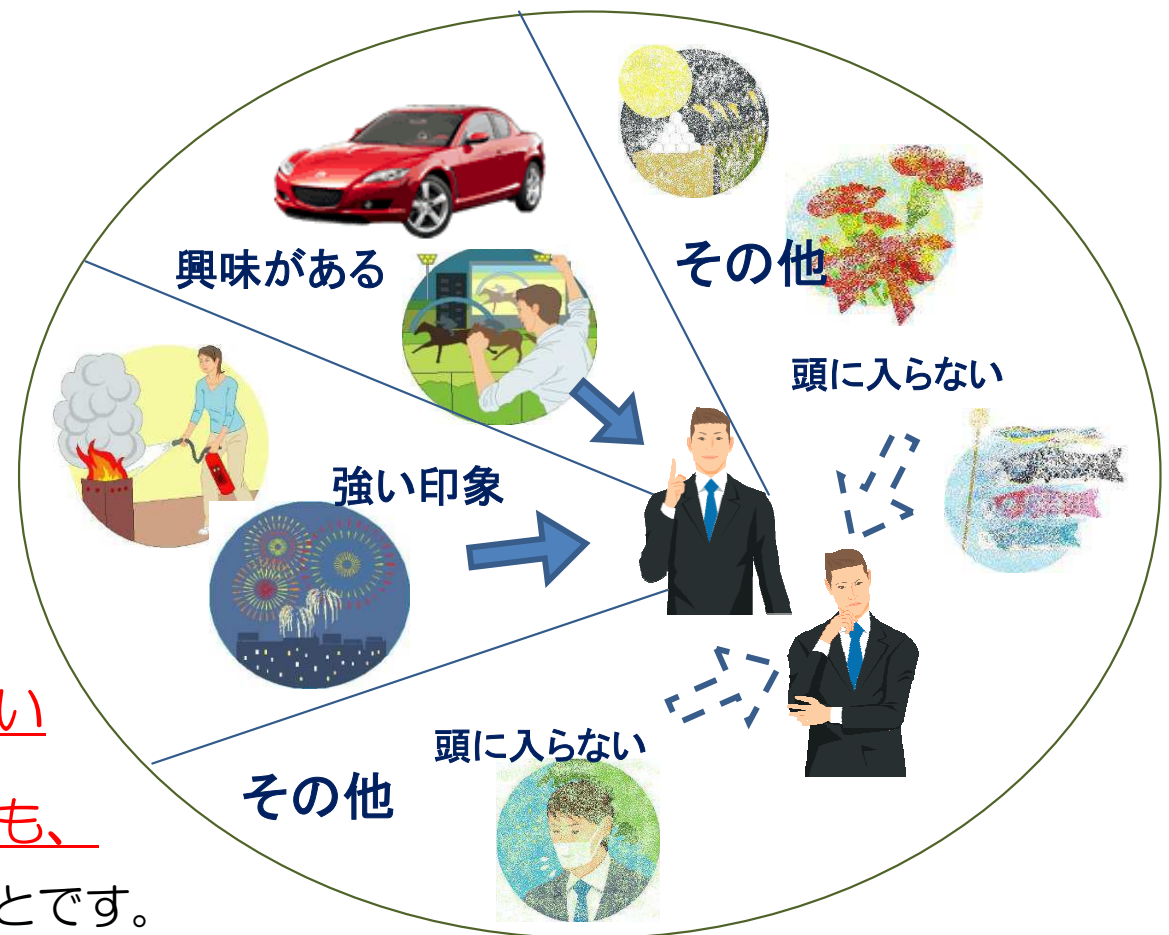
◆ 人は一度に沢山のことは覚えられない。

◇ 興味のあること、印象の強かったことだけ、頭に残る。



大事なのは、

- ① 自分の仕事に興味を持てなければ、仕事をきちんと覚えることは出来ない
- ② 相手の興味のないことを延々話しても、聴いてはもらえていない ということです。



相手を否定したらコミュニケーションはそこで終わり

- 途中で意見を言いたくて、相手の話が最後まで聴けない
- 先入観(レッテル)を持って聞いているので、耳に入らない

ちょっと待て、
つまり君は、
〇〇と言いたい
のだろ！



◆ どちらも理由は、相手を一人前の人間として見れていないからです。

- ・ 人は無意識のうちに他人との優劣や上下関係を明確にします。

年が上、職務経験が多い、〇〇が得意、美人だ、等々

- ・ 相手を見下せば、自分の考えは相手の考えに勝ると盲信したり、若いからダメ、経験不足だからダメ、過去に失敗したからダメというレッテル(先入観・決め付け)を相手に貼ったり もします。

※ まして職場の上司、先輩なら、それがあたり前。

- ・ でも、そんな理由で相手の話を聞かないのなら、相手の真意はいつまでたっても分かりません。

※能力や経験年数は違っても、自分も相手も一人前の人格を持った人間同士。

仮に過去に失敗しても今の能力は試さなければわからない。そう思って相手の話をしっかり聴きましょう。

※話がくどくて何を言いたいのか分からない。結論を言ってくれ。時にはそんなケースもありますが。

言葉はコミュニケーションの7%に過ぎない

コミュニケーションで相手に伝わる要素

伝わったことの内、話した言葉の内容はたった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

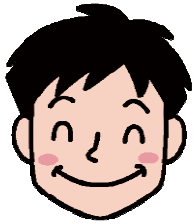
表情・身振り・手振り・しぐさ 55%

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



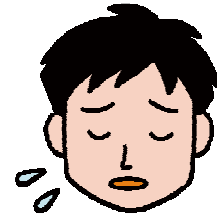
言葉が相手に与える印象



大変だけど、頑張りました。

VS

頑張ったけれど、大変でした。



- ◆ 大変だけど、頑張りました ⇒ 前向きな印象
- ◆ 頑張ったけれど、大変でした ⇒ 後向きな印象

ま
間に語らせる

- ◆ 自動車は、(間)、^ま時^レ速100キロで 子供をハネました。
⇒ 時速100キロ を強調

- ◆ 自動車は、時速100キロで、(間)、^ま子^レ供をハネました。
⇒ 子供をハネタ を強調

台本の棒読みでは、相手に真意が伝わりません。イントネーションを工夫しましょう。

言葉が相手を動かす

主語がない呼びかけでは誰も動かない

この件、次の打合せまでに皆で考えてこよう。

VS

●●君、明日までに、◆◆の問題点を3つ以上報告して。

◆ この件、皆で考えてみてよ ⇒ これでは、誰も何も考えません。

※ 「誰かが考えてくれるはず。」そんな集団怠慢心理が働いてしまう のです。

リンゲルマン効果(集団的怠慢) : 困っている人と2人きりだと助けるのに、周囲に大勢いると動けない。

※ 誰と誰がいつまでに考えて、いつ誰と内容を詰めるのかと 具体的にすることが必要です。

例えば、小学校の学級委員、図書委員、給食係のように、担当者を明確にして指示しましょう。

「○○君」 はその他大勢を特定の人間に変える魔法の言葉です。

NOにも言い方がある

たった7%の言葉にも表情がある、正しく使おう



出来ません。

ストレート過ぎるNOに対する相手の感情は、
「何だコイツ。」 ≡ 「何だお前の会社は。」です。

日本社会では、欧米人のようなストレートな表現は受け入れられないでしょう。

条件を変えても無理か検討の上、受け入れられ易いNOの言い方を考えましょう

NO	「すみません。色々可能性を検討してみましたが、出来ません。」
ほぼ NO	「すみません。この条件では困難です。」 ＋「希望に沿える可能性がないか検討してみます。」
条件付 YES	「このスケジュールでは、きちんとした結果が出せない可能性があります。」 ＋「納期にもう少し余裕をいただけないでしょうか？」
ほぼ YES	「私の能力では不安があります。ご支援をいただけますか？」
YES	「お任せ下さい。十分出来ます。」

思考を促す質問

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？
コーヒーと紅茶どちらが飲みたい？	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？ 今後どうしたらいいと思う？ 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