

夢への挑戦

北海道教育庁檜山教育局 Career Planning Super Visor (進路相談員) 佐藤 憲喜
e-mail : satou.noriki1@pref.hokkaido.lg.jp

令和3年度(2021年度)

令和4年(2022年)1月19日(水)発行

対人コミュニケーション能力 を伸ばそう!

参考: 厚生労働省 YES-Program

顧客や一般消費者を含むお客様をはじめ、職場のメンバーや取引先の社員とスムーズにコミュニケーションのキャッチボールを行うことは、あなたが充実した仕事をしていくために、とても大切なことです。よりよい人間関係を築くためにコミュニケーションについて考え、理解を深めましょう。



◆ 良好な人間関係のために

職場やビジネスの取引関係は、**それに関わる人間関係**で成り立っています。そのため、お客様や取引先、職場では、**信頼と協力**を得る**良好な人間関係**を築いてください。

良好な人間関係を築くために最も大切なことは、状況や相手に応じて**適切なコミュニケーション**をとることです。コミュニケーションは、**言葉による表現と、態度や表情、動作**などから構成されます。



◆ コミュニケーションの約束事

ビジネス社会では、ある約束事を前提にコミュニケーションをとります。約束事とは、「**相手の人格や立場を尊重する**」こと、これは、**相手の存在を認めて受け入れ、仕事上の相手の立場に敬意を払う**ということです。また、敬意を払う対象には、相手の**社会的経験や専門的な見識**から発せられる**意見**も含まれます。

個人的な**感情や好み**で相手を判断し、**約束事を無視**したコミュニケーションによって相手の**人格や立場**を傷つけることは、ビジネスの世界では**タブー**です。

● 職場のコミュニケーションの約束事

- ・上司・先輩という立場や、相手の**社会的な経験を尊重**したコミュニケーションをとる。
- ・職場の目標を達成するために、**チームワークの考え**方に基づいたコミュニケーションを図る。
- ・職場は「公」の場であることを意識し、**私情や否定的な感情を混じえた**コミュニケーションを避ける。

● お客様や取引先とのコミュニケーションの約束事

- ・お客様との間では、**満足してもらえ**るようなコミュニケーションを心がける。
- ・取引先との間では、「**ギブ アンド テイク**」の原則に基づいて、相手の**立場や経験、専門の知識や技術**を尊重したコミュニケーションをとる。
- ・自分の発信内容が、すべて「**会社としての意見・要望**」となることを認識する。

◆ コミュニケーションの構成要素

コミュニケーションというと、まず思い浮かぶのが**言葉**です。しかし、社会人は**言葉以外のもの**を通じて、とても多くの感情や意思を伝達し合っています。相手に**自分の意思や情報**を伝えるだけでなく、相手の**言いたいこと**を的確に**キャッチ**することも、大切なコミュニケーションです。

言葉以外によるコミュニケーションには、**聴覚に訴えるもの**と、**視覚に訴えるもの**があります。社会人は、これらを**総合的に使って**やりとりしています。

● 言葉によるコミュニケーション

言葉づかい、内容の難易度、言葉の選び方、質問や賛同の有無、言葉による肯定や否定など。

● 聴覚に訴える/聴覚によって受け取るコミュニケーション

声の出し方や話し方、具体的には声の抑揚、声の高さ、声色、声質、話す速さなど。

● 視覚に訴える/視覚によって察知するコミュニケーション

話すときの態度、聞くときの態度、視線、目つき、目配り、表情、身振り、手振り、立ち方、座り方、動作、身だしなみなど。

「恥ずかしい」と感じることから進歩は始まる。

— 野村 克也 (元プロ野球選手・元監督〈ヤクルト・阪神・楽天〉) —