

夢への挑戦

令和4年度(2022年度)

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5年(2023年)1月18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。

● お客さまや取引先とのコミュニケーションの約束事

- ・お客さまの間では、**満足してもらえ**ようなコミュニケーションを心がける。
- ・取引先の間では、「**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〉) ——