

コミュニケーション能力

～コミュニケーション能力を伸ばせば
人生においてたくさんの徳があります～

コミ力は「人付き合いを円滑にする能力」

コミュニケーション能力が高ければ、利用者様と良好な関係を気づくことができます。お客様と良好な関係が築くことができれば、仕事がスムーズに進みます。

サービス業での仕事で、大切なことは信頼関係です。

サービスの技術や知識が高くサービス内容を充実させることも信頼関係や満足度につながる要素に含まれます。

それに加えコミュニケーション能力を充実させることは、利用者様に安心感や安らぎや楽しみを生み出す大切な能力です。

人それぞれによって性格があります。コミュニケーション技術を統一する必要はありません。自分の長所を伸ばし、自分に合ったコミュニケーション能力を育んでください。

ただ一つだけ統一してほしいことがあります。

相手を「否定しない」この言葉を前提に考えていただきたいです。

コミュニケーションでどのようなことに悩んでいますか？

初対面の人との会話が続き、気まずい空気を何とか打開したい。

何度言っても後輩が指示を間違う。

気の利いた言葉をかけたり、もっと会話を広げて楽しめるようになりたい。

先輩や上司の言っていることをちゃんと聴き取り、理解したい。

営業先で何を話せばいいかわからない。

家族や恋人との関係や会話をもっと良くしていきたい。

コミュニケーションは大きく分けて2つある

①言語コミュニケーション ②非言語コミュニケーション

コミュニケーションが上手な人の特徴

【相手の話に対して関心を持つことができる】

相手が話しているときにうなずきや相づちを入れたり、あえて同じ言葉を繰り返す言葉にするなど。相手の話をしっかりと聞いているという前提で話を聞くことができる。以下の4つを意識してください。

- ①相手から自分が学べることは何かに意識を向けてみる
- ②相手に対して自分が役立つことは何かに意識を向けてみる
- ③相手と自分との違いを発見してみる
- ④相手と自分との共通点を発見してみる

【相手の心理を読み取ることができる】

言葉だけではなく、話しの間や表情やトーンなどから相手の心情をうかがうことができます。話しの内容だけではわからない真意を読み取る能力にたけています。

すなわち「非言語コミュニケーション」を感じれる人がコミュニケーション能力が高い。

コミュニケーションが上手な人の特徴②

【相手との一体感を生むことができる】

コミュニケーション能力が高い人は場に溶け込み相手のフィールドに入りなじむことにたけています。

また、人には、自分と似た人、共通点のある人に対して好意や親近感、安心感を持ちやすい、という特性があります。地元が一緒だったら盛り上がりませんか？

それを行動でも起こします。

ミラーリング

文字どおり「鏡」のように相手に合わせることです。
表情や姿勢、動作、ジェスチャーなどを、相手と鏡写しになるように合わせます。

例：相手が手を組んだら少し遅れながら合わす

例：相手が前のめりに話し出したら自分も前のめりになる

ペーシング

声のスピード、声のトーン、口調などを相手に合わせます。

コミュニケーションが上手な人の特徴③

【聞き上手】

コミュニケーション能力を高めていくために、まず大事ななのは人の話をしっかり聴くことからです。カウンセリングやコーチング、心理学の世界では話を聴くことを「傾聴」と言います。話を「聴く」ことに集中し、相手の話からポイントを拾ってどんどん広げていきます。そのためには以下の3つを行ってください。

①うなずきやあいづちで、会話を促す

②相手との共通点を見つけて、そこから会話を盛り上げる

③相手が興味を持っていることを、深堀していく

コミュニケーションが上手な人の特徴④

【話し方を使い分ける】

☞業務事項を伝えるには「先に結論から話す」

例：次回の会議の件です。いつ？どこで？何時に？行います。

☞心情をくみ取る話は「前置きのある話し方」をする。

例：すごく会社で頑張っているのもわかってます。一生懸命も伝わって評価も高いんですが。会社の業績が悪くて。申し訳ないですが。会社を辞めていただきたい。

※前置きがあれば話しの展開で相手も予測できるので着地点についての時にはショックが少ない。

それでは実践してみましょう！！

二人一組になります。夫婦の話し合いです。話す内容は以下の内容です。

【子どもを塾に通わせるため、今以上の出費が必要になります。その為に1年間だけ夫のお小遣いを3万円から2万円の減額することを嫁役が夫役に伝えてください。】

コミュニケーションが上手な人の特徴⑤

【話題の引き出しが多い】

話すことが苦手だと思っている人に多いのが事前の準備や計画性なく、その場の状況だけでコミュニケーションをしようとしていることです。例えばプレゼンテーションであれば、事前にしっかり準備をして人の前で話す努力をします。

また**自己開示**することも大事です。自分の事をタイミングよく相手に伝えることは相手の心を開く技法のひとつです。

コミュニケーション技術

【対面法】

相手の対面に座ります。視線をはずしにくいので、話しにくい。また、威圧感を与えます。入社時の面接などで使われます。

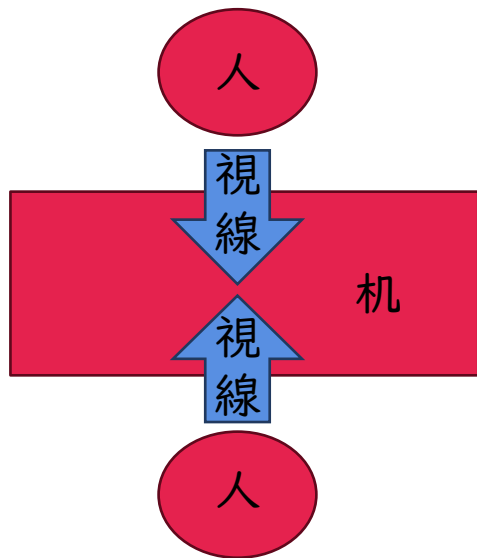
【直角法】

自分と相手が、直角になるように座る方法。視線をはずしやすいので、話しやすくなる。カウンセリングなどで使われることが多い。

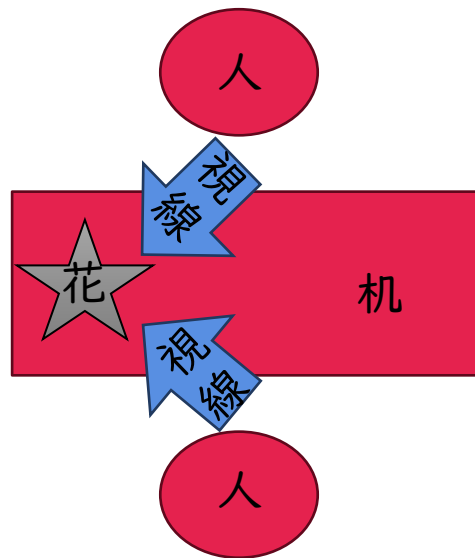
【平行法】

自分と相手が、平行になるように座る方法。
視線を合わせなくて良いので、とても話しやすくなる。親しい関係でのパターンが多い。

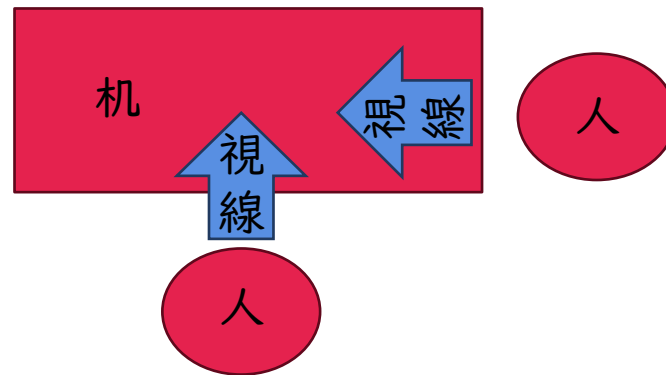
【対面法】



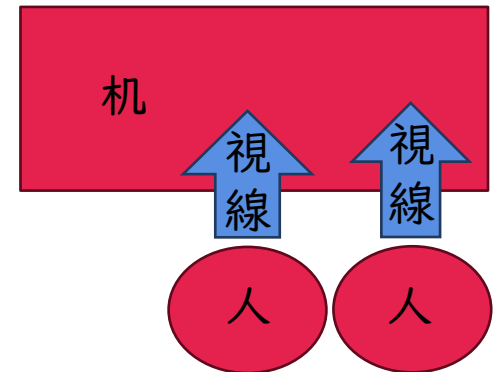
【対面法<<応用>>】



【直角法】



【平行法】



日頃のコミュニケーションで意識してほしいこと

①挨拶

挨拶はコミュニケーションの基本です。笑顔を心がけて明るく目を見て言葉をかけます。上手な挨拶は「言葉が先、動作が後」

②相手の話をたくさん聞く

積極的に話しかける事だけがコミュニケーションではありません。むしろ聞くことのほうが大切です。利用者様の話しには興味を持ち、適度な相づち、また聞いた言葉を繰り返すということを行ってください。相手の引き出しをたくさん引き出してください。聞き上手こそがコミュニケーションの骨頂です。

③大事な話は、話を組み立てる

目的や結論をはっきりさせて話をする。上手に話をするためには、事前に「どうしてこの話をするのか」「この話をした結果、相手にどう思ってもらいたいのか」を明確にする必要があります。特に契約時や面談など大切な場では心掛けてください。

日頃のコミュニケーションで意識してほしいこと②

④相手に合った話題の提供

コミュニケーション能力が高い人に共通していることは「話題の提供が上手い」という点です。相手の好みや共通点を探し話が膨らむ話題を見つけてください。また見つけることを意識づけてください。

⑤非言語コミュニケーションを活用

非言語コミュニケーションとは、表情や身振り手振り、気配りや服装など会話以外で相手に与える印象のことです。（※手話や文字という方法は非言語コミュニケーションではありません。）清潔感を大切に、一生懸命に相手の話を聞こうとすれば自然にしぐさや表情が相手に好印象を与えます。まずは相手のことを理解しようとし話を聞くことから始めましょう。

まとめ

コミュニケーションは1人では成り立ちません。相手がいるからこそ意思の疎通は成立するものです。

そのことを忘れずに、どんな時でも相手の気持ちや考えを尊重しながらコミュニケーションをはかるようにしていくと、「素敵な人だな」と思われるようになります。

自分のことを話すより、まずは聞き上手になってください。

今回お話したコミュニケーションのとり方や、その際に気を付けたいことを踏まえて、プライベートでも職場でも楽しく会話をしていってくださいね。