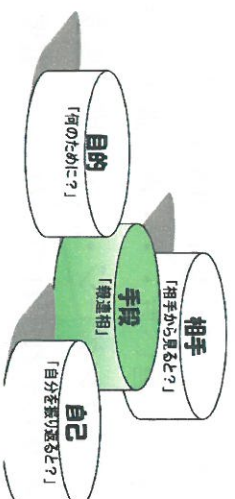


「会社を強くする組織力アップセミナー」第二部

手段としての「報連相」があります。その中でも「挨拶」「傾聴」「アサーション」「質問」をそれぞれ取り上げ、皆さんが組織内でコミュニケーションの活性化を図るコツをお教えいたします。



3つの視点とは？



3つの視点とは、手段である「報連相」を環境（相手）・自己・目的との関連で見ること、質の高い仕事の進め方となるのです。

真・報連相とは？

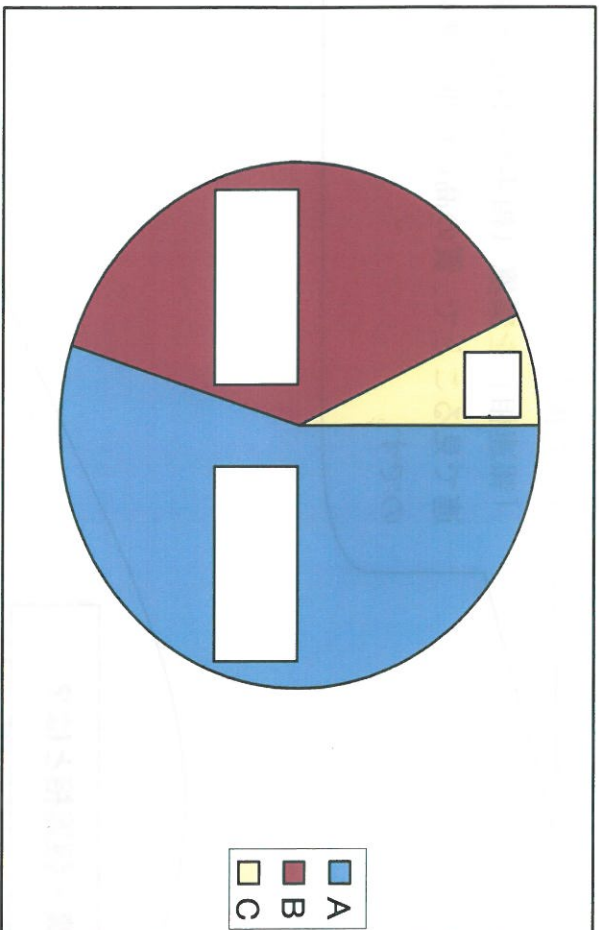
従来の報連相とどのように異なるのか？

- ① 3つの視点…手段である報連相を環境（相手）、自己、目的との関連でとらえます
- ② 3つの深度…報連相の本質は情報の共有化ですが、それには3段階の深度があります
- ③ 5段階のレベル表…報連相にレベルを考えます

メラビアンの法則とは？

～アメリカの心理学者アルバートメラビアソン博士による3つの要素の重要性～
 人は他人に何かを伝えようとする時、通常次の3つの要素でコミュニケーションをしています。

- 1、言葉 ……話の内容、話の組み立て
 - 2、話し方・言い方……声の調子（明るさ、語気の強弱、高低など）
 - 3、ボディランゲージ……態度、姿勢、外見、表情、視線、身振り
- 3要素のうちそれぞれがどのくらい重要か考えてみましょう



あなたの予想は

メラビアンの法則

- | | | |
|------------|-------------|-------------|
| ① 言葉 話の内容 | _____ % | _____ % |
| ② 話し方 | _____ % | _____ % |
| ③ ボディランゲージ | _____ % | _____ % |
| | 100% | 100% |

3つのきくととは？

真・報道相：3つの深度（3つの深さ）

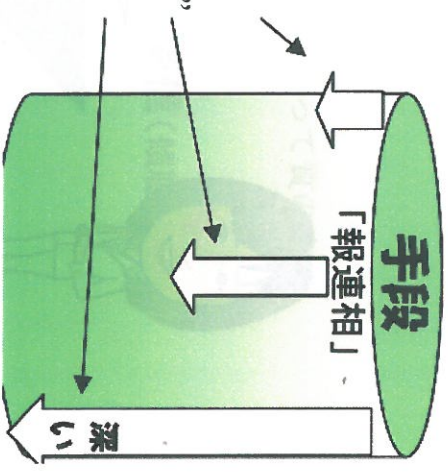
真・報道相の目的である「情報の共有化」には3つの深さがある！

状態情報の伝わり方 きき方

☆事実情報の共有化 ～知っている！ ⇒ “聞く”

☆意味（目的）の共有化 ～分かっている！ ⇒ “訊く”

☆考え方の波長の共有化 ～共感できる！ ⇒ “聴く”



傾聴とは？

アメリカのカーロルジャースが提唱。単なる手段ではなく人間尊重をベースにし、次の3つを基礎としています。

- ①共感的理解（批判的にならない）
- ②受容（すべてを受け入れる）
- ③誠実

いままでに、真・報道相研修のなかで出た答えを紹介します

- ・ うなずきながらきく
- ・ 相槌を打ちながらきく
- ・ 質問をしながらきく
- ・ メモをとりながらきく
- ・ 相手の方を見てきく
- ・ 話しやすい雰囲気をつくりながらきく
- ・ オウム返しに返しながら
- ・ 自分の言葉で確認しながら
- ・ それだけでいいですか？と促しながら
- ・ 心を空っぽにして、否定的にならずに
- ・ 先に相手を理解する。次に自分を理解してもらう。この順序で

アサーションとは？



さあ！あなたならどのよう
に切り出しますか？
自他を尊重しながら、自分の
意思を正直に、率直に表現で
きますか？

3つのアサーション

- ①自分は正しいが相手は正しくない (アグレッシブ) (攻撃的)
- ②自分は正しくないが相手は正しい (ノンアサーティブ) (受身的)
- ③自分も相手も正しい (アサーティブ)

真・報道相のアサーションとは、**③番のアサーティブなアサーション**を言います。

事例

あなたの営業部署に、新入社員が入ってきました。彼女は真面目で努力家で明るく、上司であるあなたも期待を寄せていました。ところが、半年ほど経った頃、会社にも慣れ気持ちも緩んだのでしょうか？彼女は髪の毛を明るい茶色に染めて出社してきました。接客も担当する部署の為に、あなたは部長からは「規則に則り注意し改善させてください」と指示を受けてしまいました。

効果的な質問とは？

情報の共有化を深めるために・・・
発信であるアサーション・受信である傾聴そして、質問が協働しあって質の良いコミュニケーションをつくと真報連相では考えています。

発信(アサーション)

受信(傾聴)



質問(発信・受信を補う)

質問の目的は？

- ・事実をもっと明確にしたいから
- ・質問しながら、対話を発展させたいので
- ・同じ言葉でも受け止め方は違う。相手の意味づけの確認のため
- ・情報を持っていそうな人に質問して、みんなで情報を共有したいから
- ・相手の中にある答えを、相談者自身に気付かせるため
- ・相手が言いにくいこと、秘めていることを聴きたいため