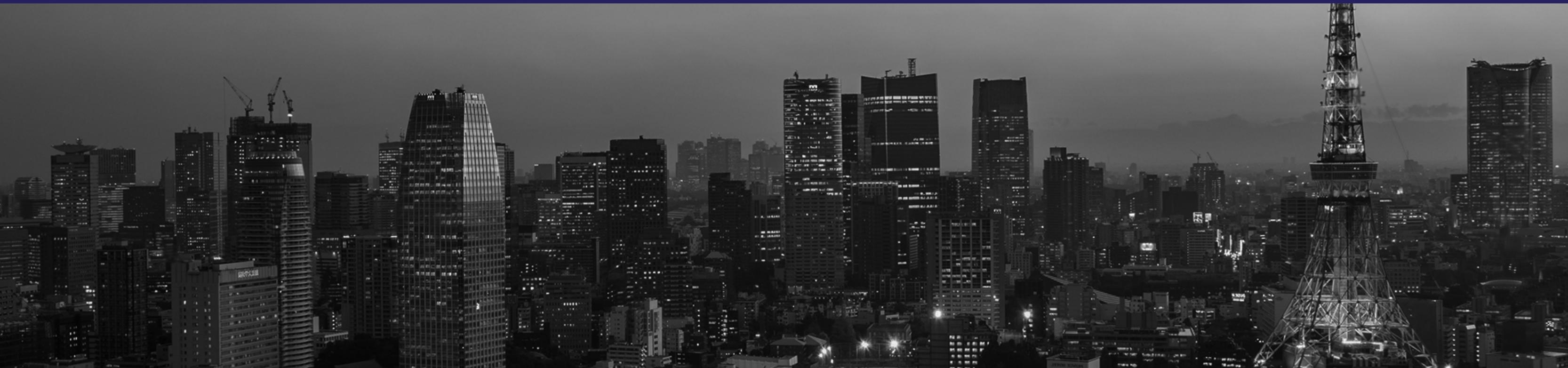




コミュニケーションの基本 3 大要素

株式会社トップリーダーズ：細谷 知司





Menu

1. 「共同作業」という本質
2. 基本となる3つの要素
 - ① 伝える
 - ② 聴く
 - ③ 引き出す
3. 「順番」と「責任」

1. 「共同作業」という本質



☑ 「communication」の語源

⇒「com」は 「共に」 → 「共有する」 を意味するラテン語

☑ 成果を出すために必要な情報等を 共有する

⇒一方的な「伝達」「指示」はコミュニケーションではない

2. 基本となる3つの要素



Top Leaders

① 伝える（自己開示）

☑ 伝えることがコミュニケーションの始まり

⇒自分が考えていることを、ありのままに伝える

☑ 「返報性の原理」

⇒自分が開示した情報と同じだけ相手も開示するという原理

自分から先に伝えることが重要になってくる



Top Leaders

② 聴く（自己相対化）

☑ 相手の開示をしっかりと受け止める

⇒自分とは異なる「正義」、最後まで聴き切ること

☑ 常にポジティブに受け止めること

⇒「コップに半分残った水」のエピソード

「まちがい」の指摘ではなく 「ちがい」を共有する



Top Leaders

③ 引き出す（自己決定性）

- ☑ 大切なものは自他ともに行動を引き出すこと
⇒人は誰しも自らの意思で行動を決めている
- ☑ 成果を出すためには行動が必要不可欠
⇒ポジティブな行動はポジティブな感情から生まれる
「頑張ります！」<「わかりました、やります！」

3. 「順番」と責任



Top Leaders

- ☑ 「伝える→聴く→引き出す」の順番をしっかりと守る

⇒「いつでも聴くよ！」は良いコミュニケーションではない

- ☑ 人は自分がことばにしたことには責任を持つ

⇒だからこそ、コミュニケーションが重要な武器となる