

Akitaふるさと活力人養成セミナー

コミュニケーション概論 I 対人コミュニケーション

平成23年9月22日
国際教養大学
前中ひろみ

目次

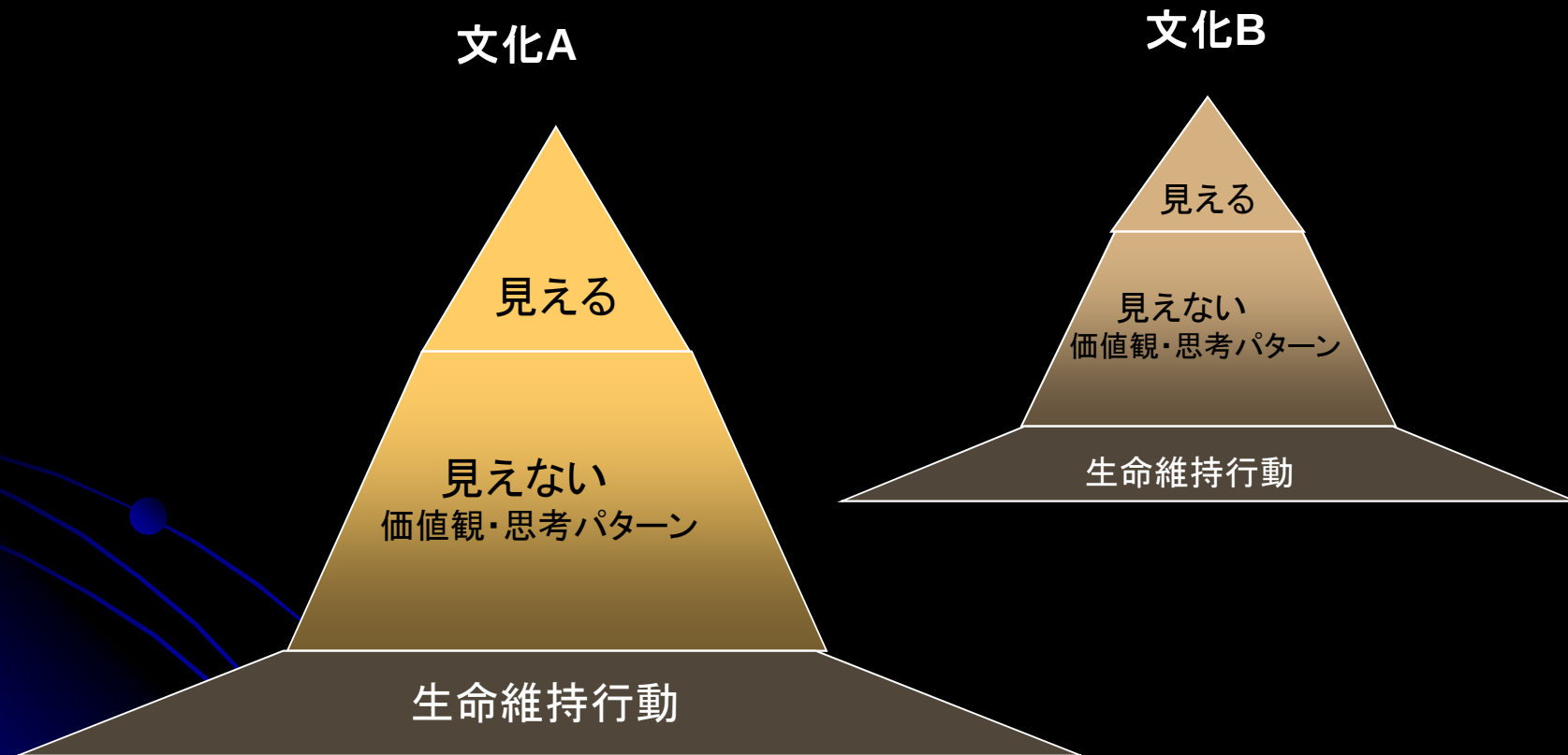
1. 文化とは？
2. コミュニケーションとは？
3. 対人コミュニケーション
4. コミュニケーションの手段
5. 人と交流する能力
6. 異質な人とのコミュニケーション
7. コミュニケーション力の向上

文化とは？

文化とは？

社会集団のメンバーによって幾世代にもわたって蓄積・継承されてきた知識、経験、信念、価値観、態度、社会階層、宗教、役割、時間と空間の関係、宇宙観、物質所有観といった諸相の集大成

見える文化と見えない文化



八代京子他「異文化トレーニング」から修正

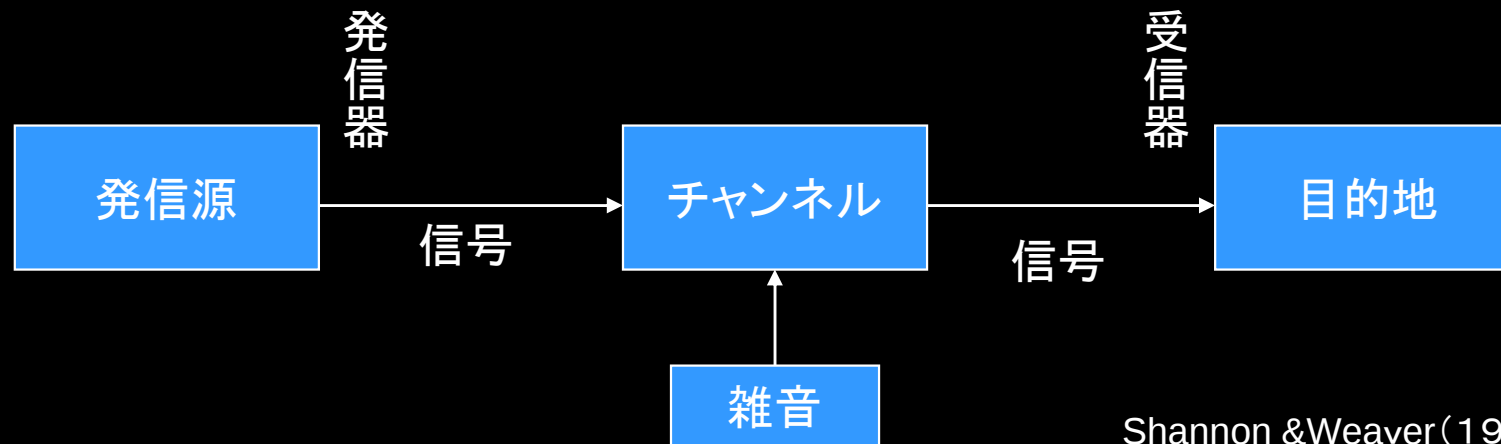
社会集団と個人

- 多様な、複数の集団への帰属
人種、民族、居住地、家族、年齢、性別、
職業、組織(会社、宗教、サークル...)等
- 多様な文化の複合体としての個人
- 同質と異質の混在

コミュニケーションとは？

- 語源：「伝えて共有すること」
- 日常的には「何事かを伝える」、「意思疎通ができる」、「関係がうまくいく」

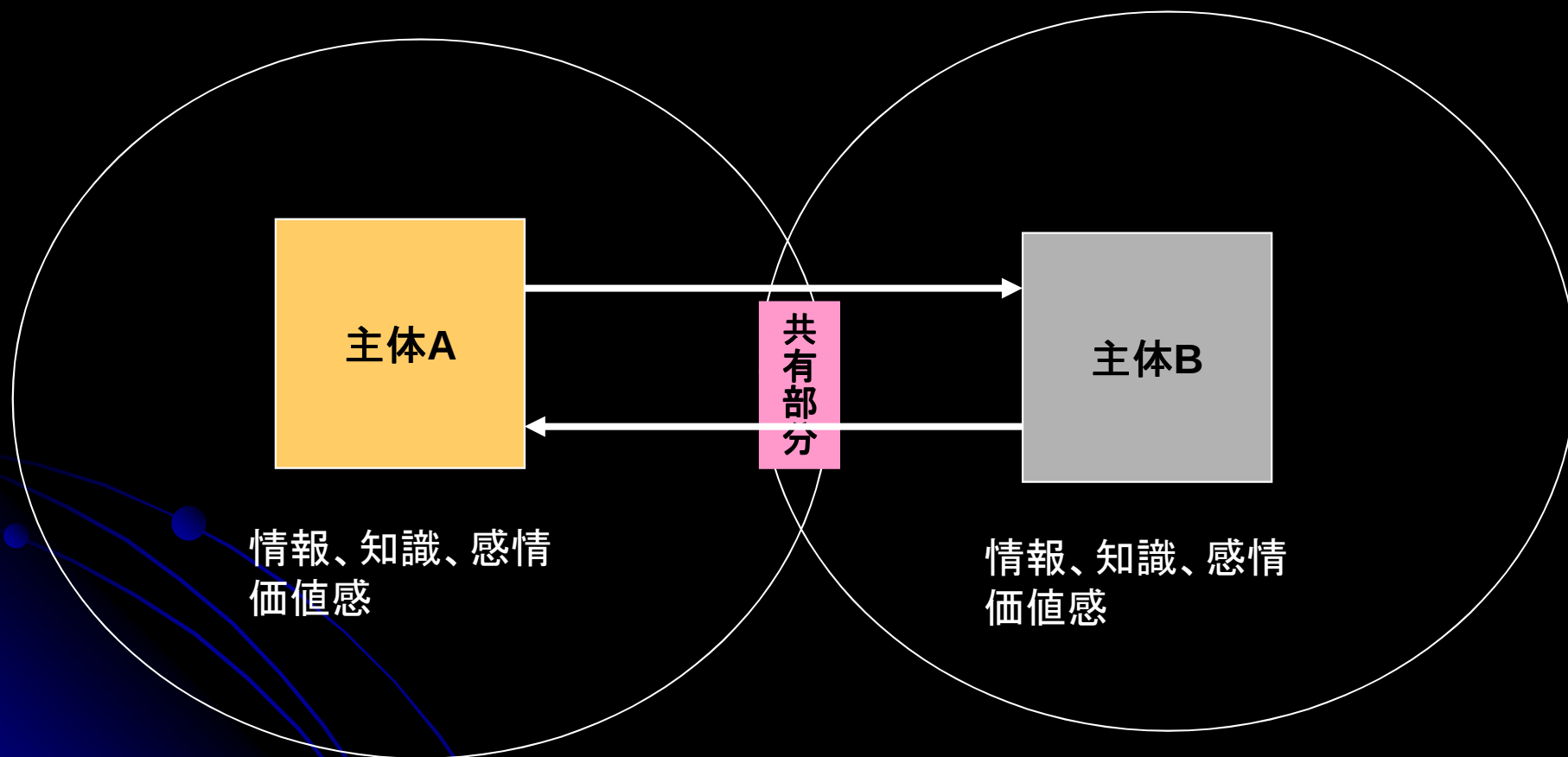
コミュニケーションモデルー1



Shannon & Weaver (1949)

単純で応用範囲が広い。
一次元的、平面的
メッセージの意味は考慮されていない
発信者と受信者の関係が一方的

異質な人とのコミュニケーションモデル



対人コミュニケーション

なぜ人はコミュニケーションするのか？

1. 情報や知識を得る。
2. 楽しむ。
3. 相手に情報や知識を伝える。
4. 相手に影響を与える。
5. 相手との対人関係を形成し、発展させ、維持する。
6. 課題を解決する。

深田博己(1998)「インターパーソナルコミュニケーションー対人コミュニケーションの心理学」

コミュニケーションの手段

- 言語コミュニケーション
- 非言語コミュニケーション

言語コミュニケーション

1. 言語の違い
2. 発音の違い
3. 考えることと話すことの違い
4. 言葉の意味するものの違い
5. 言葉の使い方の違い

直接的・間接的表現

慣習の違い

感情表現の違い

話すことの重要性の違い

非言語コミュニケーションの種類

身体動作：表情、視線、身ぶり、姿勢

身体的特徴：魅力、体臭、口臭、頭髪、皮膚の色艶

人口品：衣服、かつら、化粧品、持ち物、香水、装飾品

接触行動：撫でる、叩く、抱く、握手

準言語：音の長短、強弱、抑揚、速度

時間：時間のとらえ方、優先順位

空間：対人距離、席順

環境：場所、音、色、温度、照明、家具の配置など

非言語コミュニケーション特徴

- 言語・非言語のメッセージの組み合わせ。
- 感情の直接表現・伝達
- あいまいさ、非継続性、解釈が難しい、誤解
- 無意識のうちの記号化と解釈
- 文化特有なもの
- 多くの文化に共通のもの

人と交流するための能力

- 人と良い関係を作る能力
- 協力・強調する能力
- 争いを解決する能力

ライチェン&サルガニク(2006)「キー。コンピテンシー 国際標準の学力を目指して」

異質な人とのコミュニケーションの特徴

洞察プロセス

- 同質な人とのルールや過去の経験知が通じない
- 先入観や偏見に左右されやすい
- 感情のコントロールが難しい

発信プロセス

- 感情が不安定になりやすい
- 相手を非難・否定

コミュニケーション力の向上

1. 知識を深め洞察力を磨く
2. 違いを尊重する
3. 偏見・先入観の解消
4. 正確な事実把握
5. 自分中心の解釈、評価の回避
6. 論理思考、表現力、説明力の強化

対人コミュニケーション自己分析

浅野八郎「対人コミュニケーション術100の処方箋」

1. 熱意を伝える。

- イエス・ノーだけですむ質問ばかりしていないか？
- 無意識に会話を終わらせる返事をしていないか？
- ただしやべればよいと思っではないか？
- 相手が答えようの無い質問をしていないか？
- 会話を一人で独占していないか？
- 人のおしゃべりを乗っ取っではないか？
- 相手の話の先回りをしたことは無いか？
- ただ相手の話を聞いているだけではないか？
- 相手をよく知らないまま会話をしていないか？

- 会話で相手のプライバシーに突っ込みすぎていないか？
- 単調な相槌ばかり打っていないか？
- 電話での会話で相槌を忘れていないか？
- 聞き手の沈黙に恐れを感じたことはないか？
- 初対面の人との会話に困ったことはないか？
- 相手との共通点を探す努力を怠っていないか？
- 相手の立場を思いやるのを忘れていないか？
- 椅子なんてコミュニケーションに関係ないと思っていないか？
- 話すとき座席の位置関係を見失っていないか？
- 雰囲気や飲まれて会話ができなかったことはないか？

2. 関係を深める。

- 長時間一緒にいれば関係が深まると思っていないか？
- 相手の表情を観察するのを忘れていないか？
- 失敗談を語るのは恥ずかしいと思っていないか？
- 相談を持ちかけるのをためらっていないか？
- プライバシーを秘密にしすぎていないか？
- 相手の名前を呼ぶことに抵抗を感じていないか？
- 言い訳ばかりしていないか？
- 相手をほめるのをためらっていないか？
- 相手を好きになる努力を怠っていないか？
- 相手が話してくれないことにイライラしたことはないか？
- 相手の動作に無関心ではないか？
- 食事とコミュニケーションを切り離していないか？

コミュニケーション概論II

理解する能力 vs 理解される能力

グループ コミュニケーション

チームワークの醸成と協働