

# ビジネスコミュニケーションの基本

～率直に伝えて信頼関係をつくるための技術～

講師：エン・ジャパン株式会社 人材活躍支援事業部 コンサルタントグループ  
マネージャー 横田 昌稔 氏



ディスプレイ塾(ビジネスコミュニケーションセミナー)が11月27日(火)東京都中小企業会館9F『講堂』にて開催されました。

講師には数多くのビジネスセミナーの実績がありますエン・ジャパン(株)横田様をお招きし『ビジネスコミュニケーションの基本 ～率直に伝えて信頼関係をつくるための技術～』についてご講演をいただきました。

1つ目のお題は、『率直に伝えることの重要性』です。

(グローバル化とコミュニケーション)と題し、つい曖昧な言い方をしてしまうことではなく、明確な意思伝達の必要性や、正反合の建設的なコミュニケーションなど、ビジネススタンダードが欧米化している点。

(信頼関係の構築に必要な キモチ の伝達)と題し、意見や主張の伝達以外にも大切なことや、思いや感情の伝達は、信頼関係構築の第一歩である点、思いや感情は誰にも否定できないことなど伝えることの方法、必要性について。

2つ目のお題は、『キモチの伝達とは』です。キモチの伝達力とは、物事に対して思うこと、感じることの『思い』と物事に対して感じる喜怒哀楽や好き嫌いの『感情』に分類出来、相手に理解してもらう為に、自分の思いや感じた喜怒哀楽を能動的に率直にそのまま伝えること。

3つ目のお題は、『キモチ伝達のポイント』、です。

(ジョハリの窓)と題し、自己開示とフィードバックの受け入れをロールプレイングの中で、トレーニング。解放された領域の拡大の仕方を参加者全員で体験をしました。

(アサーティブな自己表現)では、3つのタイプに分類でき、自己表現の特徴としてアサーティブ(自己尊重的とは、正直や率直、積極的など)、アグレッシブ(自己優先的とは、強がり、尊大、無頓着など)、ノンアサーティブ(他者优先的とは、引っ込み思案、卑屈、消極的など)にわけることができると。それぞれのキモチに成り代わって参加者同士でロールプレイングを行い、それぞれの立場のキモチの体験の中から、アサーティブな自己表現の改善ポイントを体感。

表現ポイントは、(クッション言葉)として直接的な、強制的な表現を避けたり、(Iメッセージ)として自分を主語にした伝え方をしたり、(DESC法)として、事実を確認する～気持ちを伝える～特定の提案をする～選択を促す、など表現のポイントを知ることができました。

ビジネスコミュニケーションの基本 ～率直に伝えて信頼関係をつくるための技術～とは、明確に伝えること、思いや感情というキモチを伝えること、いろんな意見を受け止められるようにする為、自分を積極的に開放すること、アサーティブな自己表現に心がけること、これらを心にとめ、コミュニケーション力を高める為に、さあ実践してみましょう。

広報委員 大類憲司/株フジヤ

