

医療に活かす コミュニケーション技術

T.Oshima

I はじめに コミュニケーションは誤解の連続？



KEY WORD

メッセージ

コード(記号)化

解読

フィードバック

コンテキスト(文脈)

■コミュニケーションはしよせん記号のやりとりなので、誤解があつてあたりまえ。

■誤解があるという前提で、そのズレを少しでも減らすように努力する。

- できるだけ会話のキャッチボールを
- できるだけ具体的な話しを

Ⅱ 伝え方のポイント —わかりやすい話しをしましょう！

【わかりやすく話すための8箇条】

- ①大枠から話す。 ← 相手の知りたい順で考える
 (概要) → (詳細)
 (結論) → (理由)
- ②具体的に話す。 ← 曖昧さは誤解のもと
- ③話しを構造化する。 ← 微妙な話しはしない
- ④自信を持って言い切る。 ← 時にはリスクも負う
- ⑤相手の反応に合わせ、ゆっくり話す。 ← 話し手と聞き手には情報処理の差
- ⑥相手の土俵に立って話す。 ← 「わかる」とはどういうことか？
- ⑦相手に馴染みのない言葉は使わない。 ← たった一語で印象は変わる
- ⑧タイムマネジメントを常に意識する。 ← 予告して守る

Ⅲ コミュニケーション上手になるために

1. 上手な話しの聴き方

- 真摯に聴いているサインを送る。 ← 言語調整動作 (regulators) ex) うなずき
- メッセージの交換頻度を高める。 ← 言葉のキャッチボール
- 賛同できないときも、いったんは受容する。 ← YES, but 法

2. 表現技術を磨く（非言語コミュニケーション）

→ 人は言葉以外のさまざまなコミュニケーション・チャンネル（回路）を用いて
いわば「合わせ技で」メッセージを相手に投げかけている。

- アイコンタクト ……視線で合図を送る。
- スマイルの効果（好意の返報性） ……人は自分に好意的な人に好意を持ちやすい。
- ビジュアルの活用 ……人は視覚から最も多くの情報を取り入れている。

Cf. 視覚 83% 聴覚 11% 嗅覚 3.5% 味覚 1.5% 触覚 1%
(小林敬誌他著『プレゼンテーション技法・演習』より)

IV まとめ

アリストテレスの話し方3要件

- ログス（論理）
- パトス（感情）
- エートス（話し手への信頼）

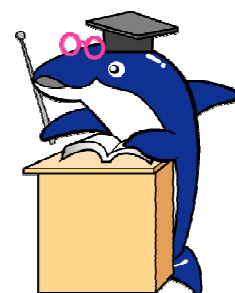
MEMO

ご清聴、まことにありがとうございました。

本日の話題提供者は 東京工芸大学芸術学部

大島 武(おおしま たけし)でした。

E-mail. t_oshima@bas.t-kougei.ac.jp



参考文献:

- 佐藤 綾子 『自分をどう表現するかーパフォーマンス学入門』 講談社現代新書
大島 武 『プレゼンテーション・マインドー相手の聞きたいことを話せ!』 マキノ出版
大島 武・大島 新 『君たちはなぜ、怒らないのか』 日本経済新聞出版社

コミュニケーション・ゲーム

