



# どうすれば伝わる コミュニケーション

2016年 PMファクトリー 佐野 洋

# 目次

- コミュニケーションに関する悩み
- 伝わるコミュニケーション
- コミュニケーション能力の構成
- コミュニケーション能力の発達過程
- コミュニケーション問題の位置づけ
- 情報処理の視点で見たコミュニケーション能力
- コミュニケーションで成長
- まとめ
- 私たちのコミュニケーション問題は何？

# コミュニケーションに関する悩み

- 人と話をするのが苦手
- 大勢の人がいる場では意見を言い出せない
- 自分の考えや意見をうまく伝えられない
- 仕事の指示の仕方がうまくいかない
- プレゼン能力を上げたい

☆果たして、話すことだけがコミュニケーションなのでしょうか？

## 伝わるコミュニケーション

1964年のパイロット万年筆のCM

「みじかびの きゃぶりきとれば すぎちょびれ  
すぎかきすらの はっぱふみふみ」 「わかる  
ネ？ ブハハハ・・・」 (大橋巨泉)

意味分かりませんよネ。それでもこのCM  
は視聴者に伝わり、その万年筆は爆発的な  
ヒットとなりました。

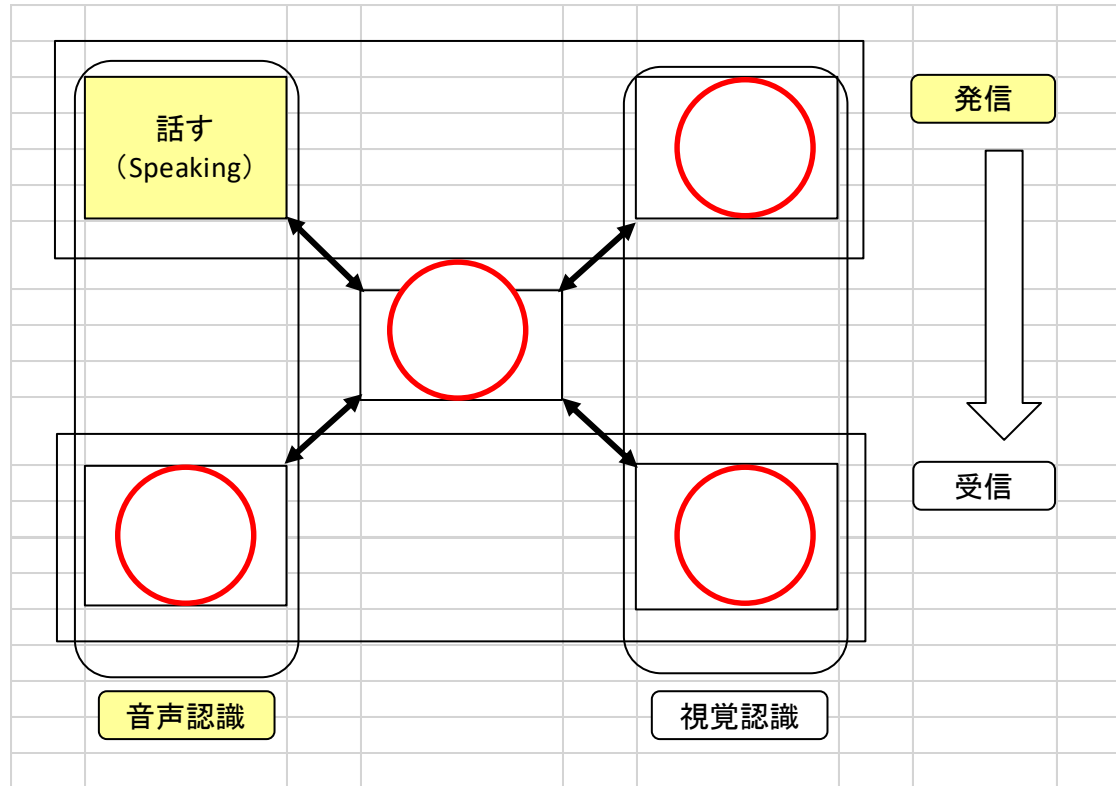
なぜでしょう？

# 伝わるコミュニケーション

「はっぱふみふみ」でYouTubeを検索してください。 <https://www.youtube.com/watch?v=WfGBiQsvbHE>

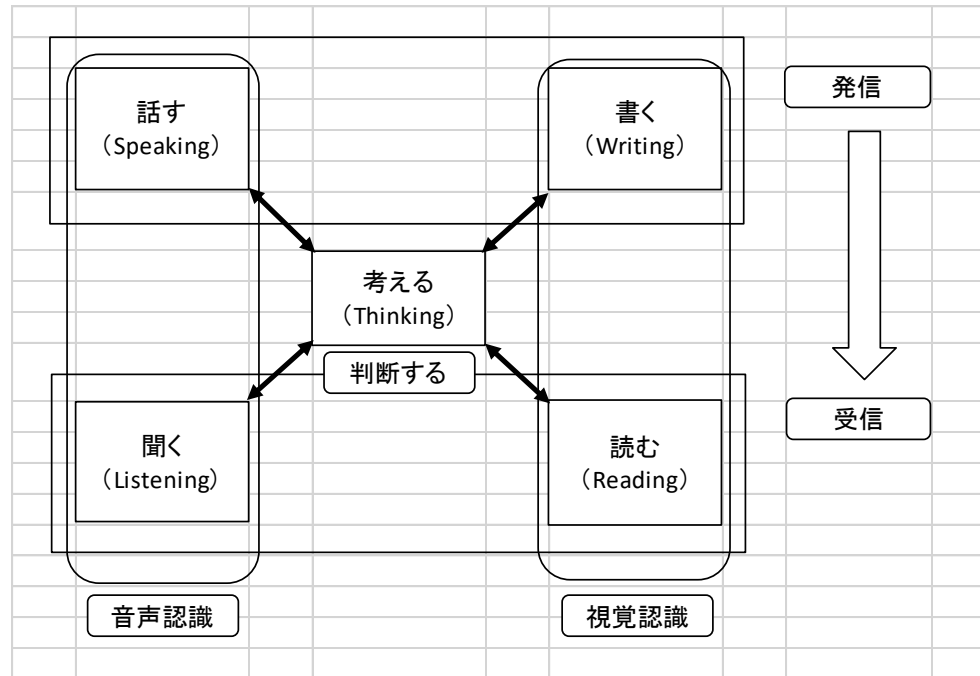
これは「聞いてびっくり見てびっくり」というコミュニケーションの奥義の模範演技だと思います。意味不明の音声情報で驚かせ、何気ない演技という視覚情報でしっかりと伝えたいことを伝えています。ただ話すだけ、ただ見せるだけではこれほどの効果を出すことはできなかつたでしょう。

# コミュニケーション能力の構成



上記はコミュニケーション能力を構成する四つの要素+1を表したものです。「話す」能力以外のマス目にはどんな能力が入るのでしょうか？

# コミュニケーション能力の構成



- コミュニケーション能力は、「聞く」「話す」「読む」「書く」の四つの機能および判断機能の「考える」で構成されています。
- 「聞く」「話す」機能は音声認識によって働き、「読む」「書く」機能は視覚認識によって働いています。
- ☆ 話すことだけがコミュニケーション能力ではない。

# コミュニケーション能力の発達過程



## 幼児の発達過程

- 聞いたことの口まねで話すことを体得する。
- 話し言葉の意味を教わりながら会話能力を成長させる。
- 文字の読み方を教わり、その意味を理解する。
- 文字を書き、文章として記述できるようになる。

☆コミュニケーション能力は、

「聞く」→「話す」→「読む」→「書く」の順に発達していく。

☆「聞く」能力が低ければ「話す」「読む」「書く」能力が高くなることはない。



# コミュニケーション問題の位置づけ

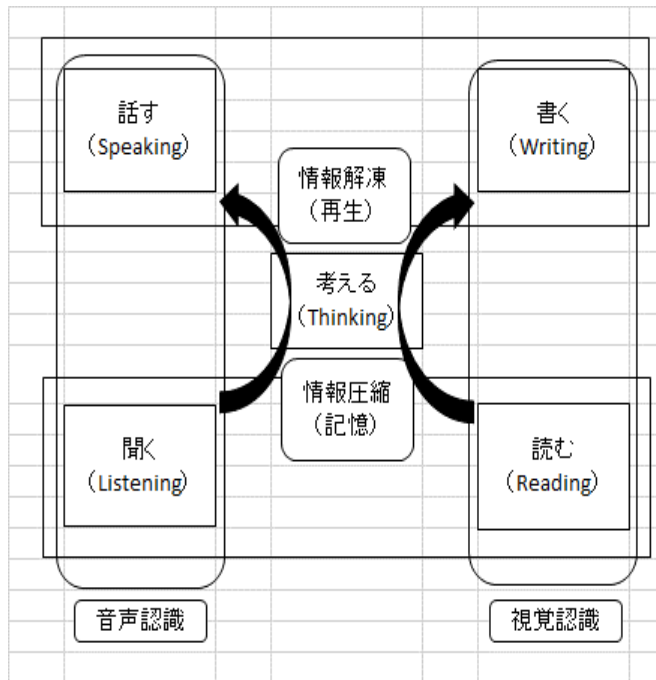
## ★ソフトウェア開発における 失敗原因のワースト5

1. コミュニケーション不良 13%
2. リスク回避の失敗 12%
3. 手抜き問題 9%
4. 人材育成／ノウハウの継承問題 8%
5. ドキュメント・ベース開発の欠如 7%

(\*上記は500事例の分析によるもの)

★ソフトウェア開発の失敗要因のうち質的な影響を及ぼすものは「要件定義」および「見積り」の失敗ですが、量的に最も多いのが「コミュニケーション不良」です。

# 情報処理の視点で見たコミュニケーション能力



- 「聞く」情報は圧縮され脳内に記憶され、また脳によって解凍され「話す」情報として再生されます。
- 文字や図は「読む（見る）」ことによって脳内に記憶され、また脳によって解凍され「書く（描く）」情報として再生されます。

圧縮率や解凍率は考える力にも依存していますが、人の興味や感動の度合いが最も強く影響しています。われわれ凡人においても興味や感動は天才・秀才たちに劣らないものを持っているはずで、良く聞くこと、良く読むことから始めたいものです。

# コミュニケーションで成長

## 記事紹介

中小企業を経営する私も、社内のコミュニケーションに頭を悩ませてきた。それで、「聴く・話す・書く・読む」を心がけている。まず相手が何を言いたいのかをしっかり聴く。次にそれはこういうことかと確認する意味で話す。さらに紙に書き出し、互いの認識が合っているか確かめる。相手に意見を押しつけていないか、その場の空気も読む。以前は、こんなこともあった。改善提案制度を設け、社員にノルマを与えた。発表の席で私が「何で今さらそんな提案が出てくるのか」と、押さえつけるような物言いをしたところ、やがて価値のある提案が出てこなくなってしまった。

# コミュニケーションで成長

(続き)

その反省もあり、今は経営者と社員がざっくばらんに話す場になっている。会議室ではなく、現場で提案者から説明を受け、コメントするやり方に改めた。すると、社員の自発性が伸びてきた。最近、加工方法の工夫で生産性を3割向上できる改善例が報告された。感心し、当人にどこでヒントを得たのか尋ねると、「具体的なやり方までは自分で思いつけなかったもので、他部署の人に相談した」とのことだった。

経営者と社員、社員同士、縦糸と横糸がしっかりと絡み合ったコミュニケーションは、社員と会社を成長させる。そんな思いを強くしている。

(2016. 8. 24 朝日新聞 経済気象台)

## まとめ

- 多くの人たちは、早く上手に話せるようになりたい、上手に文章が書けるようになりたいと願って話し方や書き方にばかり気を奪われています。
- 「話す」前の段階に「聞く」ことがあり、「書く」前の段階に「読む」ことがある。
- 本当に上手になりたいのなら、まず人の話を良く聞き、多くの書物を読むことに注力した方が良いでしょう。

# 私たちのコミュニケーション問題は何？

- **自分が抱えているコミュニケーション問題は何？**
    - 
    -
  - **所属する組織が抱えているコミュニケーション問題は何？**
    - 
    -
- その問題の解決に必要なことは何？**
- -