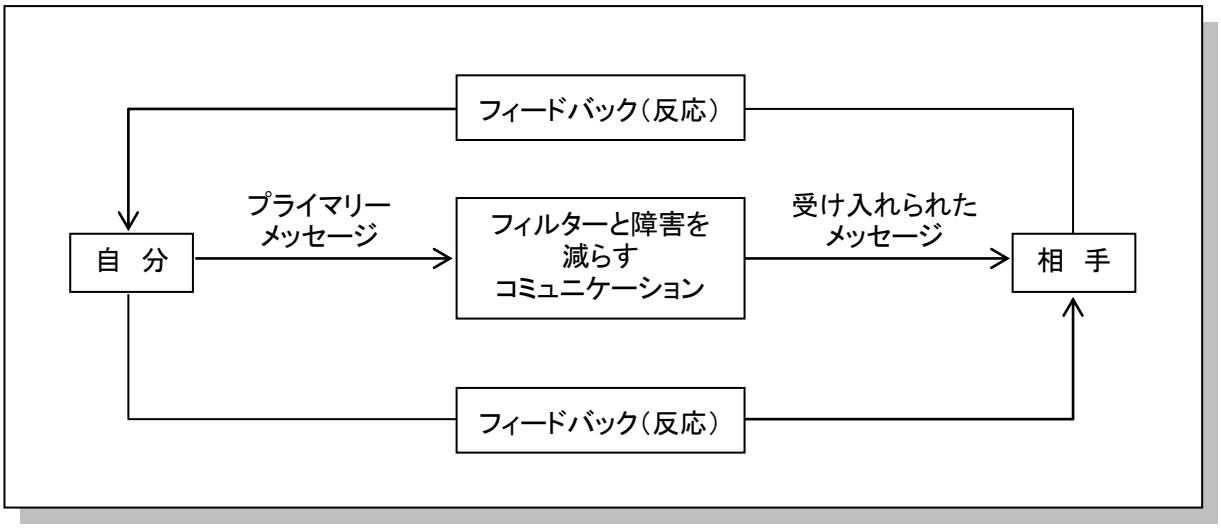
3.人を動かすコミュニケーションの過程

■コミュニケーションプロセス・ダイヤグラム



■ワークショップ

あなたが『そろそろ清掃の時間ですよ』とP/Aに指示した場合、以下のP/Aからの反応が考えられる。あなたならば、どのようにフィードバックをしますか？そのフィードバック内容を下記のa,b,cの各欄に記入して下さい。

質問に対してP/Aの反応		あなたのフィードバック
A『はい、分かりました』	→	a『　　』
B『いいえ、できません』	→	b『　　』
C『どこをやるのですか』	→	c『　　』

■ 自分の伝えたいことが、正しく相手に伝わったかどうかを判断（確認）するためにフィードバックが必要となります。

4.コミュニケーションの用語・意味

①プライマリーメッセージ……自分から相手へのメッセージ（要求・質問・意見e.t.c）
②フィードバック……自分から相手へのメッセージ（プライマリーメッセージ）に対する相互の反応
③フィルター……自分から相手へのメッセージ（プライマリーメッセージ）が正しく伝わらない要因（疲労・独断と偏見・騒音・方言など）
④障害……自分から相手へのメッセージ（プライマリーメッセージ）が正しく伝わらないだけでなく、コミュニケーションが全く取れない要因（激しい怒り・無視・極端なフィルターなど）

■ 知識として覚え

■ コミュニケーション時に活用する

5.コミュニケーションの秘訣

■コミュニケーションの秘訣

① 感情的に話さない

② 具体的な行動について話す

③ 相手の話をよく聞く

『あなたは本当に実行できていますか？』

（1） コミュニケーションの上手な人の特徴

①相手を一人の人間として認めている人

②相手を心から関心を持っていると感じさせられる人