３．コミュニケーション

１）効果的なコミュニケーションの習慣を身につける前に、コミュニケーションの仕組みを理解しましょう。

①マネジャーが、受付の下村さんに「本日の予約表を確認して、お客様情報シートを準備してください」と言った。下村さんは「わかりました」と言った。

・送り手は、誰でしょうか？
・受け手は、誰でしょうか？
・メッセージは、何でしょうか？
・フィードバックは、何でしょうか？

②クルーの篠原さんが「明日、急に家にお客さんが来るので休ませてください」と言った。
マネジャーの西村さんは「それは困るな」と言った。
・送り手は、誰でしょうか？
・受け手は、誰でしょうか？
・メッセージは、何でしょうか？
・フィードバックは、何でしょうか？

２）下記の例題の状況において、コミュニケーションを妨害するフィルターまたは障害の起こった要因は何だったのでしょう。　送り手側と受け手側の両方で考えてみましょう。

＜例題１＞
マネジャーが、受付の下村さんに「本日の予約表を確認して、お客様情報シートを準備してください」と言った。下村さんは「わかりました」と言った。
しばらくして、マネジャーが行ってみるとまだ準備ができていなかった。
マネジャーは、いつもやっているように１１時から１２時までの１時間のお客様情報シートの準備を指示したつもりだったが、下村さんは一日分を準備しようとしていた。

① 送り手のフィルターや障害の起こった要因

② 受け手のフィルターや障害の起こった要因

③ 「送り手のスキル」を活用すると

④「受け手のスキル」を活用すると

3)「積極的に聞く」テクニックを練習してみましょう。

（例題）
クルーの篠原さんが「明日、急にお客さんが来るので休ませてください」と言った。
マネジャーの村上さんは「それは困るな」と暗い表情で、攻めるような口調で言った。

※「受け手のスキル」を思い出しましょう

①聞く姿勢、できていますか？
②集中して聞いていますか？
③ノンバーバルの情報に注意！
④「積極的に聞く」テクニックで、効果的にフィードバックし、コミュニケーションの輪を広げます。【・繰り返す　・言い換える　・黙っている　・うなずく　・相槌を打つ】
⑤最後に、相手の考えを引き出す質問をしてみましょう。（アクティブ　リスニング）
・だれが？（Who）　・何を？（What）　・いつ？（When）
・どこで？（Where）　・どのように？（How）　・なぜ？（Why）
※　イエス、ノーで答えられない質問

※否定的なコミュニケーションは、何もプラスになることを生み出さない事の認識を！

4)「コミュニケーションの秘訣」を練習してみましょう。

＜例題＞
上司の鈴木さんが勤務評価の月に社員の高橋さんを呼んで「高橋さん、まだMDPⅡできてないの？」と言った。（鈴木さんは心の中で、高橋さんは2年間もランクアップせず、やる気があるのか？と思っている）　高橋さんは、「鈴木さん、いつ、チェックしてくれるんですか？」といった。（実は高橋さんは声がかかるのをずっと待っていた。しかし上司の鈴木さんはいつも忙しそうで、それどころじゃないって感じ・・・だと思っている）
上司の鈴木さんは、「いつもMDPⅡが書けたら少しずつでいいから自分から持ってきてくださいと言っているじゃないですか？まだできてないんですか？」と少し怒った。高橋さんは心の中で「いつも自分は後回しで、チェックをしてくれないじゃないか」とムッとした。

（1）上司の立場で、考えてみましょう。
（2）次は、部下の立場で、考えてみましょう。
※あなたは、上司でもあり、部下の立場になることもあります。

① 感情的に話さない

② 具体的な行動について話す

③ 相手の話を良く聞く

5） 2）でまとめたことを、お隣の人とロールプレイングで会話して体験してみてください。
※その時、「ゴールデンルール・プラチナルール」を思い出してください。
そしてあなたの表情も声のトーンもポジティブな感じで、さあ、やってみましょう！