

ケースで学ぶ

コミュニケーション 基礎知識 第1単元

【執筆】

株式会社イマージョン

第1章 コミュニケーションとは何か

【ねらい】	7
1-1 コミュニケーションはなぜ必要なのか	8
1-1-1 コミュニケーションは意識しなくても存在している	8
1-1-2 仕事でのコミュニケーションの必要性	9
1-1-3 コミュニケーションの特質性	11
1-1-4 発信主義から到着主義へ	16
1-1-5 会話と対話	17
1-1-6 コミュニケーションで生まれる差	18
1-2 今のコミュニケーション力を知ろう	19
1-2-1 『コミュニケーション力自己診断』とは	19
1-2-2 9つの要素の概要	19
1-2-3 ①フォーマルコミュニケーション	21
1-2-4 ②インフォーマルコミュニケーション	25
1-2-5 ③主張・発信力	29
1-2-6 ④受容・傾聴力	31
1-2-7 ⑤柔軟性	33
1-2-8 ⑥役割認識性	35
1-2-9 ⑦信頼性	37
1-2-10 ⑧知識創出性	39
1-2-11 ⑨共感性	40
1-3 コミュニケーション力向上プランを立てる	43
1-3-1 プランの必要性	43
1-3-2 コミュニケーション力を高める習慣の作り方	43
1-3-3 行動習慣目標を作成しよう	46
第1章 自由研究課題	50

第2章 論理的コミュニケーション

【ねらい】	51
2-1 論理的コミュニケーションがなぜ重要か	52
2-1-1 論理的コミュニケーションが必要となった背景	52
2-1-2 論理的コミュニケーションは技術、身につけるもの	53
2-1-3 論理的コミュニケーション自己診断	54
2-1-4 論理的コミュニケーションとは	55
2-2 論理的コミュニケーションを磨く方法	56
2-2-1 主語・述語を明らかにする	56
2-2-2 結論を先に伝える	57
2-2-3 抜けなく漏れなく分ける	57
2-2-4 分け方の例（形式論理学）	59
2-2-5 帰納法と弁証法	62
2-2-6 ツールミンモデル	64
2-2-7 日常の中ですぐに使えるガイドライン	66
2-3 ロジカルコミュニケーションの実践	68
2-3-1 演習① ロジカルに考える	68
2-3-2 演習② ロジカルに伝える	70
2-3-3 実践してみよう	71
第2章 自由研究課題	72

第3章 感情コミュニケーション

【ねらい】	73
3-1 感情コミュニケーションがなぜ重要か	74
3-1-1 感情コミュニケーションとは何か	74
3-1-2 感情コミュニケーションを構成する要素	74
3-1-3 感情コミュニケーション自己診断	77
3-2 感情コミュニケーションを磨く方法	78
3-2-1 自分の感情に気づく	78

3-2-2	感情処理を行う	79
3-2-3	他者を観察する	81
3-2-4	他者に共感する	87
3-2-5	傾聴する	90
3-2-6	感情メッセージの伝え方	95
3-2-7	ストローク	99
3-3	感情コミュニケーションの実践	102
3-3-1	演習① 感情コミュニケーションの高い聴き方	102
3-3-2	演習② 感情コミュニケーションの高い伝え方	103
第3章	自由研究課題	104

第4章 状況に応じたコミュニケーションのポイント

【ねらい】		105
4-1	社会的背景の変化	106
4-1-1	多様な人々と働く機会の増大	106
4-1-2	事例「多様性で失敗したケース」	107
4-1-3	日本は「あ・うん」の文化だった	108
4-2	多様な相手を知る	110
4-2-1	多様な相手を知るポイント	110
4-2-2	世代の違い	111
4-2-3	ジェスチャーの違い	113
4-2-4	性差の違い	114
4-3	相手を見てコミュニケーションする	116
4-3-1	人は自分を通して相手を見る	116
4-3-2	異なる相手を本当に理解するとは	116
4-3-3	相手に合わせた伝え方のポイント	117
4-4	コンフリクトのコミュニケーション	118
4-4-1	コンフリクトが起きてしまったら	118
4-4-2	5つのコンフリクト対応モード	119
第4章	自由研究課題	123

● 参考図書		124
--------	--	-----

ケースで学ぶ

コミュニケーション 基礎知識 第2単元

【執筆】

株式会社イマージョン

JTEX

職業訓練
法人 日本技能教育開発センター

第1章 上司とのコミュニケーション

【ねらい】	7
ケース1-1 聞き漏らし	8
ケース1-2 伝えつつもり	10
ケース1-3 上司の指示が曖昧 <small>あいまい</small> すぎる	12
ケース1-4 忙しすぎる上司との会話	15
ケース1-5 パワハラ上司とのやりとり	17
ケース1-6 仕事に精通していない上司との会話	21
ケース1-7 細かく報告を求められる上司	23
第1章 自由研究課題	26

第2章 部下・後輩とのコミュニケーション

【ねらい】	27
ケース2-1 後輩に指示をしたのに伝わっていない	28
ケース2-2 反抗的な後輩	31
ケース2-3 ミスを繰り返す部下	34
ケース2-4 やる気を失っている後輩	37
ケース2-5 社会人としての自覚がない部下	40
第2章 自由研究課題	43

第3章 同僚とのコミュニケーション

【ねらい】	45
ケース3-1 情報を出さない同僚	46
ケース3-2 関係がこじれてしまった同僚とのコミュニケーション	49

目次

ケース3-3 上司に取り入れる同僚	52
ケース3-4 会議でネガティブな発言ばかりする同僚	54
ケース3-5 他の人を手伝わない同僚	56
ケース3-6 言葉がキツイ同僚	59
ケース3-7 場をわきまえない同僚	63
第3章 自由研究課題	66

第4章 職場全体のコミュニケーション

【ねらい】	67
ケース4-1 静かな職場	68
ケース4-2 ギスギスした職場	70
ケース4-3 挨拶もない職場	72
ケース4-4 陰湿な嫌がらせ	75
ケース4-5 不条理な職場	77
ケース4-6 罵声飛び合う職場	79
ケース4-7 本音が言えない職場	81
第4章 自由研究課題	83

第5章 他部門とのコミュニケーション

【ねらい】	85
ケース5-1 自分の部門のことだけを主張してくる	86
ケース5-2 上司同士が犬猿の仲	88
ケース5-3 お互いのことをよく知らない	91
ケース5-4 ロケーションから発生する問題	93
第5章 自由研究課題	96

第6章 お客様とのコミュニケーション

【ねらい】	97
ケース6-1 攻撃的なお客様	98
ケース6-2 無理難題を言うてくるお客様	101
ケース6-3 連絡の悪いお客様	103
ケース6-4 仕事だけに限らないお客様との信頼関係	105
第6章 自由研究課題	108

第7章 取引先とのコミュニケーション

【ねらい】	109
ケース7-1 憶測のコミュニケーション	110
ケース7-2 マイナスの要求を依頼するとき	112
ケース7-3 仕入れ先とのトラブル	114
ケース7-4 取引先を大切にしようまくいった	117
第7章 自由研究課題	119