

ホスピタリティと コミュニケーション 第4回

2026.7.13(月)



本日の目標

1. コミュニケーションについての基本的な知識を説明できる。
2. コミュニケーションとホスピタリティの関係が説明できる

1. コミュニケーションとは

1) コミュニケーションの定義

- ラテン語「communicatio」「communicare」に由来。
「分かち合うこと」「共有すること」
- コミュニケーション
＝送り手の発したメッセージ(情報・意味・感情)を送り手と受け手で分かち合う・共有する過程。双方向的な相互作用を生む。

- メッセージのやりとりによっておこる現象

- ①メッセージを送り手から受け手へと与える一方通行的な作用

- (マスコミによる一般市民への情報伝達)

- ②送り手と受け手が相互に役割をかえ、連続してメッセージを交換する双方向的な相互作用 ←看護のコミュニケーション

- コミュニケーション

= 2人以上の間で情報を共有する相互的・循環的なプロセス。

収束を目標に相互に情報変換をしつつ意味を与えていくもの。

- ロジャーズ Rogers, E. M.の定義

「相互理解のために参画者が互いに情報をつくり分かち合う過程」

2) コミュニケーションの構成要素

- コミュニケーションの基本的構成要素

刺激 送り手 メッセージ 伝達経路 受け手

+

思考・感情

→ 互いに関連づけられ、意味づけされ、効果が決定される。

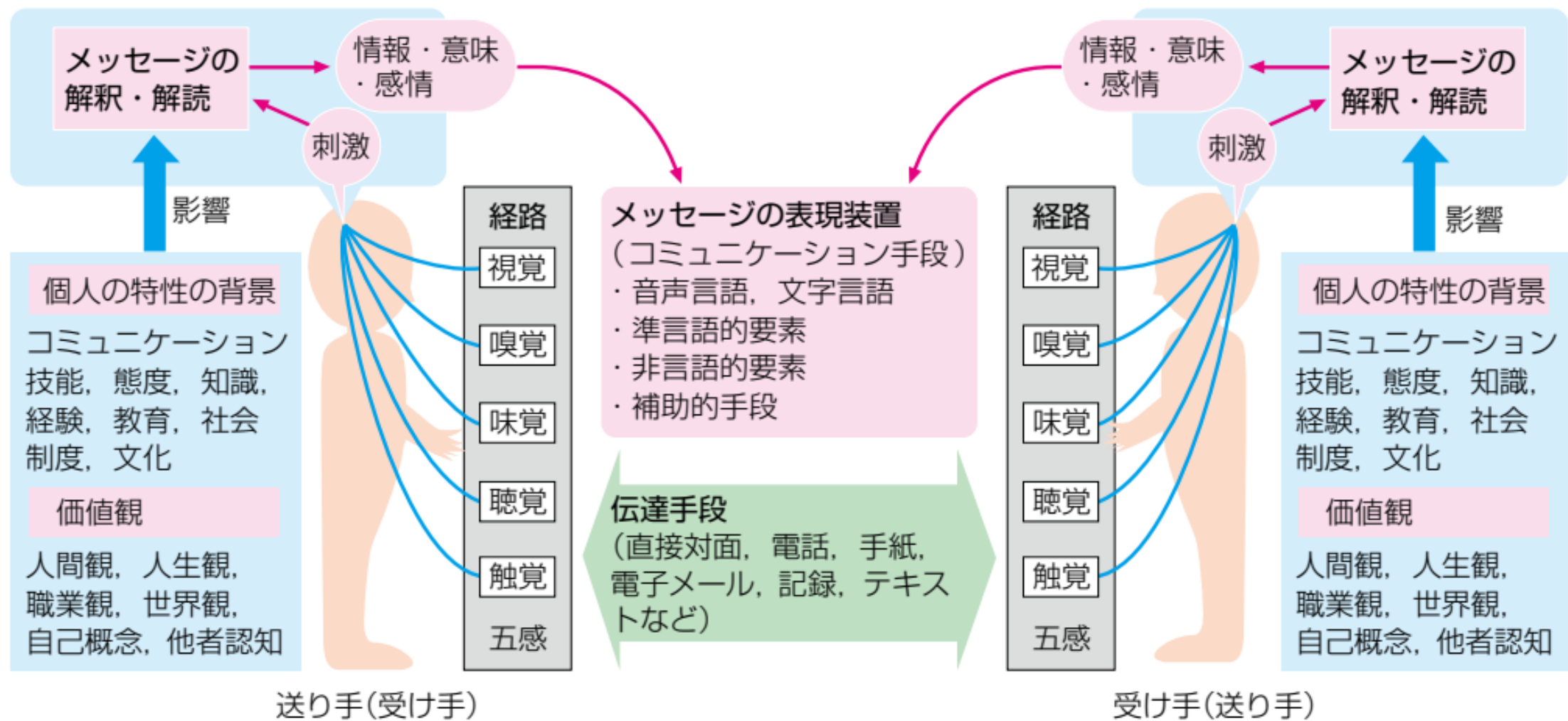


図 1-3 コミュニケーションの要素とプロセス

(ロジャーズ, E. M. 著, 安田寿明訳: コミュニケーションの科学——マルチメディア社会の基礎理論. p.90-97, 共立出版, 1992, およびウィーデンバック E.・フォールズ, C. E. 著, 池田明子訳: コミュニケーション——効果的な看護を展開する鍵. 日本看護協会出版会, 2007 を参考に作成)

3) 人間のコミュニケーションの特徴

言語を用いるが、すぐに言葉を使えるわけではない。

→ 新生児 泣く = 意思表示

↑ 養育者の言葉での話しかけ = 言語・感情の伝達

→ 言葉や感情の伝え方を学ぶ → 情報の伝達が可能

⇒ 学習によって身につく。人とのかかわりで育つ。

育てるためには…

- 自分のコミュニケーション行動をみつめ、
修正していくもう一人の自分をつくる
- 修正に必要なこと
 - ① 自分自身の行動を見る視点(みがくポイント)
 - ② 自分自身の行動を見直し、修正する習慣

2. コミュニケーションとホスピタリティの関係

1) コミュニケーションの組み立て

- ①聴く
- ②話す
- ③相手のメッセージを受け止める
- ④対応の積み重ねで会話の方向性をつくる。

①「きく」

- 聞く：音が耳に入る、きこえる、きいて知る。

受動的

- 聴く：耳をそばだてて、注意して、詳しくきく。

能動的

-
- 積極的な聴き方の基本姿勢…話し手を受容・承認・重視
 - 積極的な聴き方のポイント

受容、繰り返し、支持、明確化、質問

- 相手を重視、尊敬し、「言っていることの事実」と「言葉の裏に隠された感情的な内容」両方聴く

→相手を受け入れ、相手の価値観を認めること

積極的な聴き方の効果

- 話しやすい雰囲気ができる
- 安心感を与え、話の続きを促すことができる
- 要望や本音を知ることができる
- 円滑なコミュニケーションが生まれる

→信頼関係が生まれる

考えてみよう！

◎事前課題で書いた会話の分析

- ・看護師の発言、態度や表情が、
受容・繰り返し・支持・明確化・質問の
何にあたるのか、注目する

方法

- ①自分の取り上げた会話の中で、受容・繰り返し・支持・明確化・質問に当たる部分に線を引き、「受容」などと書き込む。※ホスピタリティのテキストP109参照
- ②4人1組となり、グループ内で発表し、確認しあう。
- ③1例を選んで発表する。

3. コミュニケーションの組み立て

①聴く

②話す

③相手のメッセージを受け止める

④対応の積み重ねが会話の方向性をつくる。

1) 聴く

- 会話は「話す」と「きく」で構成される
- 「きく」があるから「話す」が成立する。

-
- 相手に対して聞いている？と思った経験は？
 - 相手から聞いている？と聞かれた経験は？



双方向のコミュニケーションが順調に
展開していない状態

-
- 「**話す**」＝話し手が相手に知ってもらいたいこと、一緒に考えてもらいたいことなどを**伝える**ための行動。
だから話をちゃんと聞いてもらいたい。



- 「**聴く**」＝相手の話を耳で**聴き**、聴いていることやその意思があるという**姿勢**を**相手にわかるように表現する行動**。
「あなたの話をきいている」という表現のしかた。

-
- 「聴く」＝相手の話を耳で聴き、相手にわかるように表現する行動。その表現のしかた。
 - 非言語的表現
視線・表情・しぐさ・姿勢・身体の向き
 - 言語的表現
相槌・返事、質問