

# 今から身につけておきたいコミュニケーション力 ～社会人になってからでは遅いかも！？～

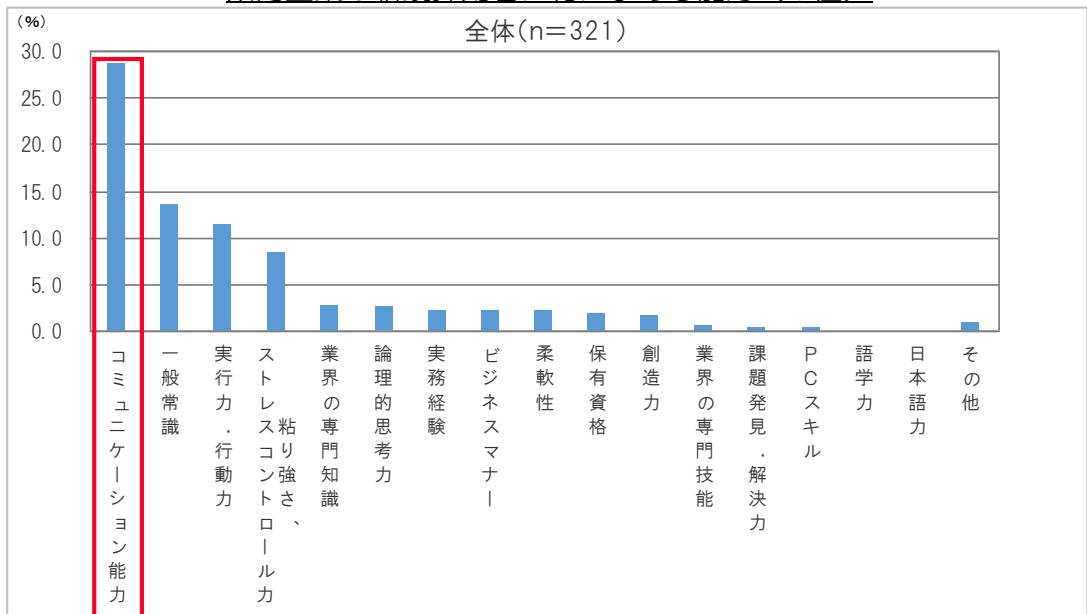
会社や組織に入り、社会人となってこれまでとの違いに戸惑い、苦勞するのが周囲とのコミュニケーションです。家族や友人とのやり取りとはまた異なるものですね。

この社会人としてのコミュニケーションで最も重要なのは、相手の話を「きく」こと、話の要点を「まとめる」こと、そして相手に「つたえる」ことの3つです。この3つについてどのように考え、取り組むことが効果的か考えてみましょう。



県内企業が新規採用者に求める能力の1位が「コミュニケーション能力」という調査結果もあり、企業から求められる人材となるために、必ず身に付けておくべき能力です。

県内企業が新規採用者に特に求める能力（1位）



出典：平成28年長崎県調査

# きく

# 相手の話を「聞いて」、「聴く」

「きく」。簡単に思えるこのことができていないと多くの新入社員などが言われ続けています。「ちゃんときいてるんだけどなあ。」「ちゃんと言ってきてないんじゃないの?」なんて思ってしまうかもしれません。でも相手は「きいてない」と言うのです。どうしたことなのでしょう。

「きく」に当てはまる漢字で皆さんはどの字を思い浮かべますか? 「聞く」。そうですね。あと「聴く」もありますか? 実はこの「聴く」が大切なポイントとなっているのです。

## 聴く

耳を傾けて相手の心もきく。情報を意識的・積極的に取り込もうとすること。傾聴。

## あなたができているかをチェックしてみましょう!

	できている?
<b>きくためのコツ</b>	
相手の目を見る	
体を相手に向ける	
適度にうなづく	
話の内容に合った表情にする	
体をむやみに動かさない	
<b>積極的傾聴 (Active Listening)</b>	
相手の話を評価したり批判しないこと	
受け止めること	
部分ではなく全体をつかむこと	
聴いていることを相手に伝えること	
相手の言葉を繰り返すこと	
自分の言葉で言い換えること	



相手「大変なんですよ」  
→私「大変なんですね」など。  
相手を受け止める。

相手「大変なんですよ」  
→私「時間がないのですね」など。  
相手を理解する。

## 「聴く」ことを妨げる4つの障害

自分はきいているつもりでも周りからそういわれてしまう。

これには以下の原因が考えられます。自分でも振り返ってみましょう

①話している内容に関心がない ・面白くない、つまらない ・前に聞いたよ	➡	改めて、相手が何の目的で、なぜ話をして いるか考えてみよう
②話の内容についていけない ・難しく話を理解できない ・注意がそれて話の筋がわからなくなった	➡	わからないときはこちらから「もう一度そ この部分を話してもらえますか」などと尋 ねるようにしましょう
③相手に関心がない ・相手のことが嫌い ・先入観をもってしまっている	➡	自分に先入観がないかなど振り返り、落ち 着いた気持ちになって話をきいてみよう
④共感して聴くことができない ・自分の考えに入り込んでしまっている ・相手の表情や態度まで見ていない	➡	自分が頑なになっていないか、聞いている 最中に自分が話すことを準備していないか などチェックしよう

## エクササイズ

■身近な友人から、「今までで一番苦労したこと」を「聴いて」みよう。積極的傾聴を意識してください。

※その様子をスマホで撮影してもらい、あとで振り返ると自分の特徴やクセがよくわかります。やってみよう。

# まとめる

## 情報を整理し、ポイントをつかむ

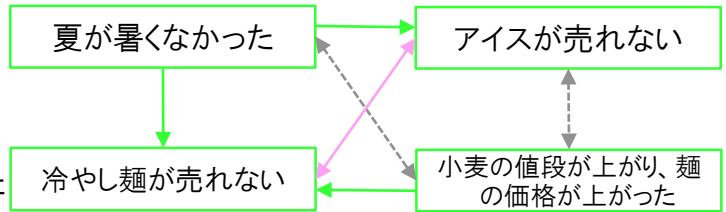
「まとめる」。相手から話をきいたり、仕事を進めるなかでたくさんの情報を集める。これらの情報は活用するために整理しなければなりません。「問題は何か?」「ポイントは何か?」と多くの情報を編集し、整理する。そして発信するためにポイントをつかむことが大切です。

まとめるためには、合理的に思考することが求められます。論理的と言い換えることもできます。合理的であり、論理的であることを後押する方法がいくつかあります。

<b>因果関係</b>	ものごとの原因と結果の関係を正しく理解すること。
-------------	--------------------------

### あるコンビニの例

- <事実1> 夏が暑くなかった
- <事実2> 冷やし麺が売れない
- <事実3> アイスが売れない
- <事実4> 小麦の値段(麺の値段)が上がった



### 因果関係・・・原因と結果の関係になっている

- ・夏が暑くなかったので、アイスが売れなかった、冷やし麺が売れなかった
- ・小麦の値段が上がったので、冷やし麺が売れなかった

### 相関関係・・・関係がある

- ・冷やし麺が売れないこととアイスが売れないこと

### 独立関係・・・関係がない

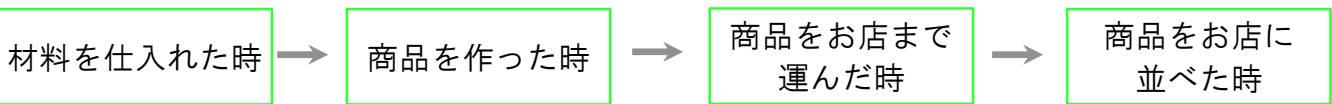
- ・夏が暑くなかったことと小麦の値段が上がったこと
- ・アイスが売れないことと小麦の値段が上がったこと

色々な事実の間にある関係性に着目する

<b>論理の構造化</b>	分類などを通して整理すること。
---------------	-----------------

### プロセスに分解する

商品に不良品が出てしまった→どの時点?



\*活動の流れに沿って要素を洗い出し、整理する

### 会社で上司に報告するためのまとめ方の例

- × 「商品に不良品が出てしまいました」
- 「商品に不良品が出てしまいました。調べた結果、商品をトラックでお店に運ぶ途中に破損したことが分かりました」




### エクササイズ

- 新聞やネットで目付いたニュースをいくつか集め、それらに因果関係があるか整理してみよう。
  - あなたのアルバイト先で、商品に不良品が出たときに、上司にどのように報告したらよいでしょうか? プロセスを分解して整理してみよう。
- ※頭の中だけではなく、実際にノート等にペンで記入しながら考えてみよう。

# つたえる 相手が理解できるよう、話を届ける

「つたえる」。きくことやまとめることと同じぐらい難しい内容です。自分の思いをただ話すだけでは相手に伝わらないことがよくあります。社会人としては独りよがりを受け止められてしまい、せっかく良いアイデアであっても報われないこともあります。

つたえるためには、これまでできたことやまとめたことを効果的に話すことが求められます。パワーポイントなどの資料にまとめてつたえることもあります。ここでは話してつたえることを扱うことにします。

<b>結論から</b>	話したいことの要点を絞り、まずは結論から話す。	<b>結論から始めるために</b> 「私が言いたいことは〇〇です」 「これには3つ方法があります」 「まとめるとこういうことです」
聞き手である相手の集中力はごく短い	・せいぜい30秒から2分程度 ・相手は忙しい場合が多い	
話す内容の予告	・これから何を話すか安心してもらおう	
自らの確認	・自分の話が脱線しないようにする	

<b>理由と事例</b>	なぜなのか？イメージできるか？が説得力の鍵を握る。	定性的な情報だけではなく、具体的な数字を用いることでよりイメージしやすくなります
--------------	---------------------------	--

<u>理由を話し、結論の背景を伝える</u>	<u>具体例など事例を紹介し、よりイメージできるようにする</u>
例1 私チョコレートが好きです →甘くて美味しいからです	そのまま食べても美味しいし、ケーキの材料にも欠かせません。 勉強で疲れた頭にも良いと聞きます。
例2 私は営業の仕事がしたいです →色々な人との出会いがあるからです	お客様やその先にいる人たちとの出会いがあります。 それだけではありません。営業の仕事は会社の中の様々な人とやり取りする必要があります。
例3 この商品Zをお勧めします →なぜならこの商品はお客様にとってとても有効だと思うからです	この商品Zは、お客様が現在使用している商品Xより効果が2.5倍もあのです。 実際、既に100万台も売り上げており、実に利用者の3人に1人はZをお使いなのです。

最後に再度結論を伝え、話を終えることで相手への印象が強化される。  
結論→理由→事例→結論 の順で話すことにより、端的で伝わる話し方となります。

**エクササイズ**

- あなたが好きな歴史上の人物について、上記の流れで話してみよう。
- あなたが就きたい仕事について、上記の流れで話してみよう。

※理由や事例についてのエクササイズを重ね、端的でありかつ説得力のある話で相手に伝わるようにしよう。

**発行 長崎県産業労働部産業政策課 (住所:長崎市江戸町2-13 Tel:095-895-2731)**

■このリーフレットの内容は、(株)リクルートマネジメントソリューションズが作成しています。