



大卒新入社員向け

# ビジネススキル習得研修



# ● コミュニケーションスキルの習得・向上

## コミュニケーションとは

業務を円滑に進めていく中で、日々のコミュニケーションはとても大切なことです。相手に何が伝わり、どのように受け止めてもらっているかを確認し、信頼関係を築くことが重要です。

コミュニケーションとは・・・

双方向の交流により、自分と相手が「意思」「感情」「思考」を共有化すること。

### コミュニケーション の手段

言葉のほか、ボディランゲージ、文書、写真、図表など。  
状況に応じて効果的に使ってこそ、よいコミュニケーションができる。

### コミュニケーション 能力

他者と上手く、コミュニケーションを図ることができる能力とは、  
「話を聴く」・「伝えたいことを伝える」である。

### 「一方通行」と 「双方向」の違い

「一方通行コミュニケーション」  
→短時間で済む反面、正確性に乏しくなる。  
「双方向コミュニケーション」  
→長時間になるが、正確性は増す。

## 《相手の話を聴き、共感姿勢を示す》

相手の状況を把握するためには、まず相手の話をしっかりと傾聴することが大切です。また、話を聴いている姿勢を表すことも大切です。

### 【あいづちを打つ】

相手の話している文が伝わっている合図。

※ 機械的なあいづちや、「はいはい」などの重ね返事は、話を真剣に聴いていないような印象を与えかねないので、要注意。

### 【話をうながす】

相手の話していることが伝わっている合図。

あいづちや共感と組み合わせて使うことが多い。

あいづち・共感 ⇒ 「それはいいですね」

うながし ⇒ 「それから、どうされているんですか？」

※ シンプルな言葉を選ぶ

### 【態度で示す】

あいづちは態度で示しましょう。

※ 話している姿勢は声にあらわれるので注意。

楽しい話・明るい話

⇒ うなずきは「浅く」「早く」なる

辛い話・苦しい話

⇒ うなずきは「深く」「遅く」なる

タイミングのよいあいづちは、会話の潤滑油になります。  
話の区切り、話のポイントとなる言葉の後に入れると効果的です。

#### ・あいづちが少なすぎる

身を入れて聞いていないという印象や不安を持たれる

#### ・あいづちが多すぎる

落ち着いて話がしづらい、話の腰を折られたという印象を与える

#### ・あいづちを重ねて打つ

真剣に聞いていない、軽く受け流している印象を与える

例) 「はい、はい、はい」「え～、え～」「そう、そう、そう」など



### 👤 Challenge!

◎あいづちの種類を書き出しましょう。

## 《相手の気持ちを受け止めるフィードバックスキル》

人は一方的なコミュニケーションでは欲求不満に陥ります。

相手が話される事実や感情に注目して相手の真意を聴き、相手が話しやすいように自分の言葉や感情を相手に投げ返していくことが大切です。

事実 フィードバック	定義	相手が話している事実に着目し、その事実を相手の言葉のとおりに戻していくこと
	効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>事実を確認する</li> <li>相手の話を促進する</li> </ul>
	例：	① 相手 「総務部の田中です」 対応者 「総務部の田中さんですね 」
		② 相手 「先日もらった資料のことで聞きたいんですけど・・・」 対応者 「先日お渡しした資料についてお聞きしたいということですね 」
感情 フィードバック	定義	相手が話している感情に着目し、その感情を自分の言葉で返していくこと
	効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の気持ちを理解していることを伝える</li> <li>お互いの心の絆を深める</li> </ul>
	例：	① 相手 「娘が東京の大学に行くことになりましたね」 対応者 「それは寂しくなりますね／それはおめでとうございます（相手の感情によって違う）」
		② 相手 「昨日、車をぶつけてしまって・・・」 対応者 「それは大変でしたね、お怪我はございませんでしたか 」
要約 フィードバック	定義	相手の話の内容を要約して、自分の言葉で返していくこと
	効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手の話の内容を明確に理解する</li> <li>お互いの認識のレベルを合わせる</li> <li>時間を節約する</li> </ul>