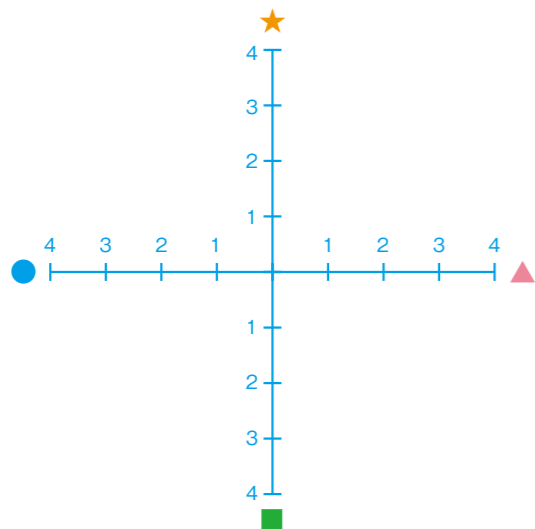


コミュニケーション  
スキルを上げよう

Q あなたのコミュニケーションに  
当てはまるものは？

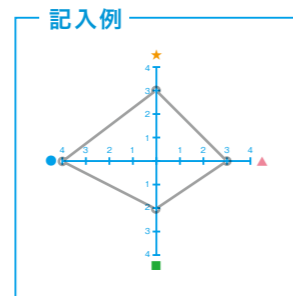
★ 他人に協力的だと思う	YES / NO
● 相手が話し終わるのを待つほうだ	YES / NO
■ よくスピーチや挨拶を依頼される	YES / NO
▲ 他人と目線を合わせた会話ができる	YES / NO
● 人に興味や関心が高いと思う	YES / NO
★ 自分の意見を押し付けない	YES / NO
▲ リアクションが大きいと言われることがある	YES / NO
■ 声のトーンや表情、ジェスチャーなどを意識的に使っている	YES / NO
▲ 相手の話に感情移入しやすいほうだ	YES / NO
● 情報(本やニュースなど)を収集しているほうだ	YES / NO
■ わりと感情を表現するほうだ	YES / NO
▲ たくさんの情報を検討してから決断を下す	YES / NO
★ 他人の意見を聞き入れるよう意識している	YES / NO
● どちらかという完璧さを求めてしまう	YES / NO
■ 自分が思ったことを自分の言葉で伝えることができる	YES / NO
★ 人から楽しい人だとよく言われる	YES / NO

質問リスト作成：株式会社Life is Love



診断の仕方

YESの数をかぞえ、マーク  
★●■▲ごとに分け、左の  
図に書き込みましょう。  
結果は次のページへ！



### 子育てに有効な、「自分メッセージ」

子どもに「片付けなさい！」などの命令口調を使うと、子どもはつい反発してしまいます。そこで「きれいに片付けしてくれたら、お母さんは助かる」と、自分を主語にした伝え方に変えてみましょう。素直に受け入れてくれるはずなので、ぜひお試しあれ。

して実践していけば、様々な場面で対応することが出来ます。コミュニケーションには様々なスキルがありますが、ここでは「聴く力」「伝える力」「質問する力」「協調性」の4つをご紹介します。これらのスキルを駆使することで、コミュニケーションを取ることが楽しくなっていくはずです。まずは、前のページの質問リストに答えてみてください。自分は、コミュニケーションのなにが得意で、どんなところをもっと工夫すると、より良くなるのかを知り、一緒にコミュニケーションスキルを学んでいきましょう。

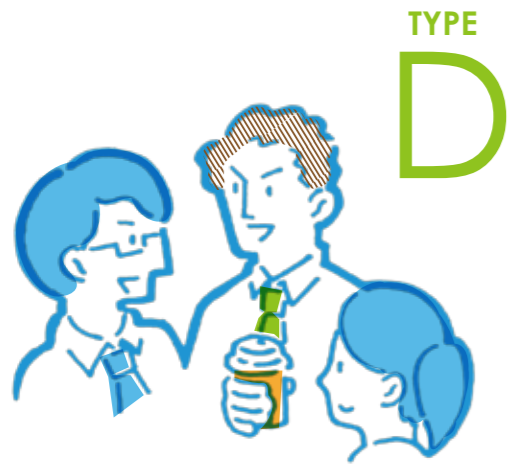
あなたは、「あの人にこの気持ち伝えたいな」や、「どうして理解してもらえないんだろ」などと感じたことはないだろうか。人と人の付き合い合いにおいて、コミュニケーションを円滑に行うことはとても大切で、しかし、なかなかうまくいかず、そのことで思い悩む人も多いはず。こうした悩みも、コミュニケーションのコツを知り、意識

# コミュニケーション スキルって何？

Communication skills

P9での診断であなたが足りないのは？

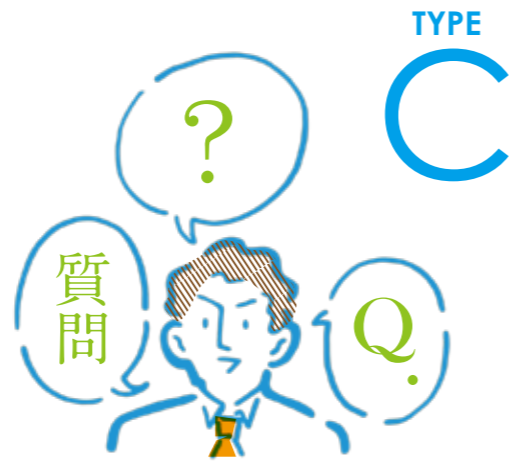
▲→Aへ ■→Bへ ●→Cへ ★→Dへ



TYPE  
D

## 協調性 cooperation

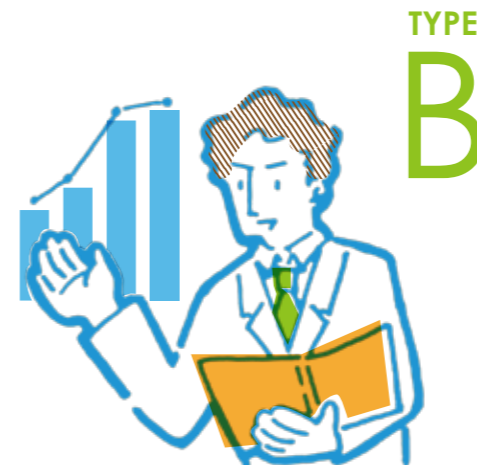
「協調性」とは、異なる立場や価値観を持つ者同士が、お互いに協力し合い目標に向かって進んでいくことで、チームワークを高める際に重要な力です。チームのメンバーそれぞれが能力を発揮し、最短の時間で最大の成果を出すには、このチームはどこに向かっているのか、メンバーがどのような考えを持っているのか、そして何が得意なのかなどを確認した上で、個々の役割分担をしていく必要があります。また、自分自身が属しているチームから今何を求められているのか、自分はこのチームにどう貢献できるのかなど「自分を知る」ことも、「協調性」を発揮する際には非常に大切になってきます。



TYPE  
C

## 質問する力 ask the question

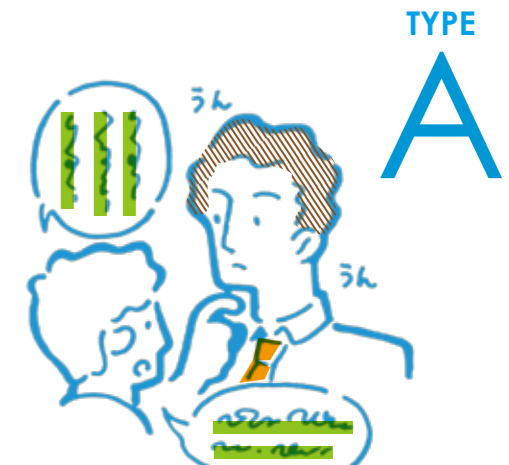
相手の考えや思いを知るには「質問する力」が必要です。会話の際にあいづちだけで終わらせるのではなく、「どうしてそんな風に思ったの？」など質問をすることで、相手の行動の理由や価値観を知ることが出来ます。また、限られた時間の中で決断を促したい時や意思を確認したい時は、「では今回はAのプランで良いですか」などイエス・ノーで答えられる質問が効果的です。一方、考えや思いを相手の言葉で聴きたいなら、「〇〇についてどんな風に思われましたか？」などイエス・ノーで答えるのではなく、相手が自由に答えられる質問が効果的です。場面に応じて、使い分けられると良いでしょう。



TYPE  
B

## 伝える力 transmit

1対1の場面であれば、朝礼のスピーチなど1対多の場合もありますが、伝えたい時に大切なのは相手が何に興味を持っているか、何に困っているか想像してみることに。自分の伝えたいことだけを一方的にしゃべっても伝わりません。特に、相手に改善すべきことを伝えなければいけない場合には、「もっとスピードをあげて！」などと直球で言ってしまうと、相手は「なんだよ、これでも頑張っているんだ」という気持ちになり、お互いにぎくしゃくしてしまいます。そういった場合は、「いつも丁寧に仕事してくれてありがとう。もっとスピードアップしてくれると助かる」というようなねぎらいの言葉を忘れずに。



TYPE  
A

## 聴く力 listen

コミュニケーションのベースになるのが、この「聴く力」です。相手に意識を傾けて、相手が何を言わんとしているのか、どういう気持ちで話しているのかを理解しようとするのが、すべてのコミュニケーションにおける第一歩。アイコンタクトやあいづちといったリアクションは、相手に「話を聴いているよ」と伝える一つの手段でもあります。会話は話し手と聞き手のキャッチボール。相手が「聴いてくれてる」と感じるともっといろんなことを話したくなるはず。ただ、大事なことは表面的なテクニックではなく、聴こうという気持ちであることはしっかりと認識しておきましょう。

なって、あなたの話を聴いてくれていませんか。聴き、共感し、それから、質問をしてくれたり、アドバイスをくれたりしているのではないのでしょうか。そして、こういった信頼関係を築きやすい空気感を作ることも大切。おすすめるのは、「いち早く相手との共通点を探す」ということ。人は心理的に、「自分と同じ！似ている！」という共通点が見つかる！と、安心感が醸成されます。例えば、出身地や趣味、さらには大事にしている価値観などで共通点が見つかる！、そこから話が広がります。

仕事や家庭、友人関係など、どんな場面でもより良い人間関係を築くには、コミュニケーションスキルを身につけることが大切です。コミュニケーションスキルは、あなたの人生を豊かにしてくれるのです。

## スキルアップすると日常に変化が！



Scene

2

自分の気持ちを  
伝えやすくなる

怒りや悲しみなどの感情を誤解なく伝えるなら、相手の行動を責めるのではなく、その出来事によって自分がかんがえているのかを素直に伝えてみましょう。



Scene

1

初対面の人とでも  
会話が弾む

会話が続かないという悩みはけっこう多いもの。まずお互いの共通点を見つけ、「聴く力」と「質問する力」を組み合わせればぎつと話は弾みます。



Scene

4

お詫びして  
理解してもらおう

怒っている相手の感情レベルを察知し、何に対して怒っているのかを汲み取り、心の声をキャッチする。これも「聴く力」です。もちろん、まず心からお詫びを。



Scene

3

信頼関係を作り  
依頼しやすくなる

依頼をする際には、感謝の気持ちやねぎらいの言葉は忘れずに！「申し訳ないけれど」など、お願いする前に加える「クッション言葉」は魔法の言葉です。

# コミュニケーションの スキルを上げるには？

コミュニケーションスキルを上げるための秘訣は？  
ここではコミュニケーションスキルの高い人の特徴や、そのためのコツ、メリットなどをお伝えします。



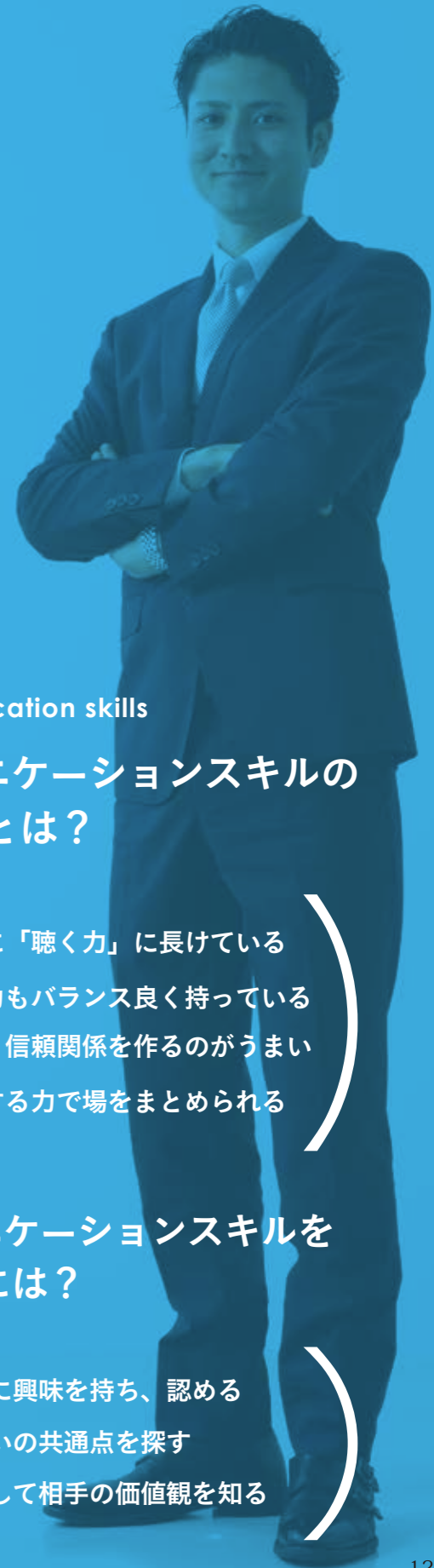
コミュニケーションスキルが高いと感じる人は、やはりベースとなる「聴く力」を持っています。自分の伝えたいことを相手にきちんと伝えるには、その前に相手の価値観や背景などを理解することが大切です。ひとつの力だけが突出しているのではなく、「聴く力」を基本に、4つの力をバランスよく持っている人が、コミュニケーションスキルの高い人といえるでしょう。

- ・とくに「聴く力」に長けている
- ・他の力もバランス良く持っている
- ・相手と信頼関係を作るのがうまい
- ・共感する力で場をまとめられる

## コミュニケーションスキルを上げるには？

活用するベースとなるのが、信頼関係の構築です。例えば、2人に同じお願いをしたとしても、「そのとおりだね、やってみよう」と思ってもらえるのか、「言っていることは正しいけれど、そうしたくないなあ」と受け止められるかは、信頼関係によって変わってきます。コミュニケーションのベースとなるのは、まず信頼関係なのです。あなたが信頼している人を思い返してみてください。その方は、いつも親身に

- ・相手に興味を持ち、認める
- ・お互いの共通点を探す
- ・質問して相手の価値観を知る



## コミュニケーションスキルの高い人とは？

LESSON  
5

話を引き出すのが  
とても上手だね

「ど」のつく言葉で質問する

会話が続かないと感じる場面で使  
える魔法の言葉が、「ど」のつく言

葉。「どうやって」「どんな風に」「どのくらい」とい  
うような「ど」から始まる質問を投げかけることで、  
自然と会話が広がっていきます。ただし、相手の話を  
しっかり聴いていないと、質問を投げかけられません。  
まずは相手に興味を持つこと。そして多少の沈黙があ  
っても焦らずに。



! もっとスキルを身に付けるには?



今回の特集の監修とスキルアップレッスンをしてい  
ただいた比嘉華奈江さんは、組織の活性化や生産性向  
上の研修やコンサルティングのほか、日本教育推進財  
団認定コミュニケーション・トレーナーとしても活  
躍。4月にはコミュニケーション能力準一級認定講座  
(2日間)を沖縄初開催。詳細はHPにて確認を!

<https://www.lifeis-love.com/> ☎098-987-0843

LESSON  
3

共感して  
盛り上がっちゃった

あいづちで会話にリズムを

話す側にとっては、相手がなんの  
リアクションもなければとても話

しづらいものです。逆に、あいづちは、会話にリズム  
を作ってくれます。ただ、同じあいづちばかりだと、  
かえって違和感を覚えるので、「へー」「なるほど」「そ  
うだね」などのバリエーションを増やすといいでしょ  
う。いつも自分がどんなあいづちをしているか、思い  
返してみてください。



LESSON  
4

意見は違うけれど  
話を聴いてくれているね

反対意見は代替案を添える

相手と意見がまったく違うことが  
あります。そんな時、すぐに反論

するのではなく、一旦は「そうなんだ」と受け止めま  
しょう。ただ、それは同調とは少し違います。反論や  
反対意見があるならば、「私は〇〇だと思うから、今  
回の場合は反対。代わりにこんな方法はどう?」と代替  
案も同時に伝えましょう。「受け止める」+「代替案」で、  
提案上手に。



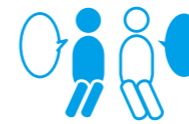
LESSON  
1

この人というと  
なんだか安心するなあ

姿勢や声のトーンなどを合わせる

コミュニケーションには言語だけ  
でなく、表情やしぐさといった非

言語によるものがあります。自身の  
癖になっている場合も多く、自分が話を聴いている時の  
表情などは、無意識に行っている場合がほとんど。声の  
トーンや大きさ、姿勢やしぐさなどを、意識的に相手に  
合わせるにより、安心感が生まれ信頼を築きやすい  
空気を作ることができます。



LESSON  
2

ちゃんと話を  
聴いてくれているね

アイコンタクトとうなずき

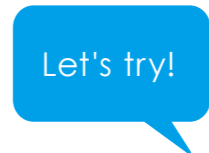
会議の場などで自分が話し手の  
場合、顔をこちらに向けてうな

ずきながら聴いてくれている人がいると、とても安心  
します。また、エレベーターの中などで目を合わせて  
会釈するだけでも「あなたの存在を受け入れています  
よ」というメッセージになります。アイコンタクトは  
とても大事。目を合わせるのが恥ずかしいという場合  
には、額から鼻の辺りを見てもOK。



# コミュニケーションの スキルアップ レッスンの Communication skills

コミュニケーションスキルを日常で活かすために!  
ここではコミュニケーションの専門家に、  
今すぐ使えるスキルを教えてもらいましょう。



株式会社Life is Love  
代表取締役  
日本教育推進財団  
認定コミュニケーション・トレーナー

比嘉 華奈江 さん

