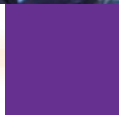
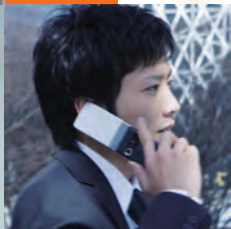


ヒューマンスキルアップ講座

コミュニケーション技法

コミュニケーション・プレゼンテーション・ディベート



電子開発学園出版局

コミュニケーション技法

コミュニケーション・プレゼンテーション・ディベート

電子開発学園出版局

はじめに

現代は高度情報化社会、そしてIT社会と呼ばれています。この社会で必要とされる技術を学び、また経験し、社会に必要な人間として認められることが、この社会で成功を収めるための出発点であるといえます。これらの経験および技術は、ビジネスの中で培われ成長していくものです。

コンピュータを中心とした人間社会において、周囲との人間関係を構築しながら成長するために最も必要なものは、なんでしょうか。その答えが「ヒューマンスキル」であると考えます。

一般的に、「ヒューマンスキル」とは、相手の望むことを正確に理解して新しい人間関係を構築する技法です。技法ということは、だれでも勉強することで身に着けることができるという意味を含んでいます。

このヒューマンスキルには、ロジカルコミュニケーション力、プレゼンテーション力、ディベート力、ライティング力、ビジネスマナー力が必要とされています。

本書では、ヒューマンスキルの重要なカギである言葉をサブタイトル「コミュニケーション・プレゼンテーション・ディベート」に託しました。

ロジカルコミュニケーション技法

プレゼンテーション技法

ディベート技法

そして、上記を順序だてて身に着けるためのノウハウを体系的に編集しています（ライティング力、ビジネスマナー力については、本書

と同シリーズの『表現技法 ビジネスマナーと文章技法』をご参照下さい)。

ロジカルコミュニケーション技法の章では、コミュニケーションの基本を説明したあとに、ロジカル（論理的）にコミュニケーションするためのテクニックを紹介しています。現代社会において、特に重要度が増しているロジカルコミュニケーションというものに触れて下さい。

プレゼンテーション技法の章では、話し方、ボディーランゲージ、ビジュアル表現についての基本を説明し、ビジュアル効果を豊富に取り入れたグラフ・図解などのサンプルをカラーで紹介しています。実際のプレゼンテーションの現場を想定して、実用的な情報をまとめています。

ディベート技法の章では、教育の一環として広く採用され始めている「教育ディベート」の基本的な情報、ディベートの準備からディベートの実践までを、事例とともに紹介しています。

各章末には「練習問題」を、最終章には「総合演習問題」を掲載し、理解の到達度を確認できるようにしています。

本書が、これから社会に巣立っていく学生の皆さんを含め、皆さんが充実した社会人生活をおくるための道しるべとなれば、この上もなく幸いです。

編者識

※本書で紹介した内容は、あくまで一例であり、これが実際のすべてのケースに当てはまるわけではありません。したがって、ひとつの目安としてご理解下さい。

目次

はじめに

第1章 ヒューマンスキルの基本要素	1
1.1 ヒューマンスキルとは	3
1.1.1 ヒューマンスキルの必要性	5
1.1.2 ヒューマンスキルの効能	11
1.2 ヒューマンスキルの5つの要素	14
1.2.1 ロジカルコミュニケーション力 (会話をして伝える力)	14
1.2.2 プレゼンテーション力 (表現する力)	16
1.2.3 デイベート力 (相手と討論する力)	17
1.2.4 ライティング力 (文章を書いて伝える力)	18
1.2.5 ビジネスマナー力 (社会人として律する力)	19
練習問題	21
第2章 ロジカルコミュニケーション技法の基礎	23
2.1 ロジカルコミュニケーションの基本と位置づけ	25
2.1.1 コミュニケーションの4つの形態	25
2.1.2 ロジカルコミュニケーションの位置づけ	31
2.2 ロジカルコミュニケーションの基礎知識	32
2.2.1 ビジネスにおけるロジカルコミュニケーション	32
2.2.2 社会生活におけるロジカルコミュニケーション	33
2.2.3 ロジカルコミュニケーションの構造と要素	36
2.2.4 発信情報量と受信情報量の関係	39
2.3 ロジカルコミュニケーションの技法	41
2.3.1 聞き手への理解	42
2.3.2 明確な意図	43

2.3.3 公平な立場	44
2.3.4 積極的な関係	46
練習問題	48

第3章 プレゼンテーション技法の基礎

3.1 プレゼンテーションの基本	53
3.1.1 「話し言葉」と「書き言葉」の違い	53
3.1.2 プレゼンテーションでの留意点	56
3.2 プレゼンテーションの技法	78
3.2.1 プレゼンテーションの目的の設定	78
3.2.2 プレゼンテーションの準備	80
3.3 プレゼンテーションにおける効果的な話し方	84
3.3.1 話し方の基本9原則	84
3.3.2 効果的な話し方の6つの配慮	85
3.3.3 上手な話し方	87
3.3.4 上手な聞き方	96
3.3.5 効果的なやりとりの技法	99
3.4 効果的なボディーランゲージ	103
3.4.1 ボディーランゲージの重用性	103
3.4.2 ボディーランゲージの配慮ポイント	104
3.5 効果的なビジュアル表現	108
3.5.1 ビジュアル表現の効用	108
3.5.2 グラフの利用	111
3.5.3 図解の活用	130
3.5.4 ビジュアル表現ツールの活用	142
3.5.5 プレゼンテーション・シートの制作	145
3.6 プレゼンテーションにおける配慮点	150
3.6.1 評価とフィードバック	150

3.6.2	事例の活用法	151
3.6.3	簡潔明瞭な話し方	152
	練習問題	154
第4章	ディベート技法の基礎	157
4.1	ディベートとは	159
4.1.1	ディベートの歴史	159
4.1.2	ディベートの定義	160
4.1.3	ディベート学習の効果	162
4.2	ディベートの基礎知識	164
4.2.1	ディベートの種類と用語	165
4.2.2	ディベートの進め方	167
4.3	ディベートの準備	173
4.3.1	ブレンストーミング	174
4.3.2	リサーチ	175
4.3.3	立論の組み立て	176
4.3.4	反駁の組み立て	177
4.3.4	予行演習	178
4.3.5	評価と改善	180
4.4	ディベートの実践	181
4.4.1	フォーマットの決定	181
4.4.2	会場の準備	182
4.4.3	担当者の役割	183
4.4.4	原稿の準備	185
4.4.5	評価と総括	188
	練習問題	190

第5章 総合演習問題	193
5.1 ヒューマンスキルに関する演習問題	195
5.2 ロジカルコミュニケーションに関する演習問題	197
5.3 プレゼンテーションに関する演習問題	199
5.4 デイベートに関する演習問題	202
参考文献	206

【コラム】

1 インターネット・コミュニケーション.....	30
2 ロジカルと対局の「なれ合いコミュニケーション」	35
3 早口言葉の例外：競馬実況と競馬実況アナウンサー.....	64
4 極めて特別な場合に冠された、本物の「超」のお話.....	71
5 「読む」前に「読む」（予習の大切さを理解しよう）.....	83
6 国民の意識は？	189

コミュニケーション
技法

第1章

ヒューマンスキルの基本要素

- 1.1 ヒューマンスキルとは
 - 1.2 ヒューマンスキルの5つの要素
- 練習問題

ビジネス社会では、「スキル」という言葉が頻繁に使われる。仕事を進める上で必要な技術・技能・能力のことである。

従来は「スキル」というと、ベテラン職人の「熟練の技」などを指していたが、ビジネス社会のグローバル化、あるいは効率化に伴い、ビジネス経験上の能力指標の意味でも使用されるようになった。パソコン操作のスキル、プログラミングのスキル、経理のスキルなどのような使い方をして、ビジネス従事者としての職能を表している。

このように、今では「スキル」という言葉は、「練習すればだれでも身に着けることができる能力」のような使われ方をされている。本書でも「スキル」は、職業上の能力という意味で使用している。

コミュニケーション技法の中核である「ヒューマンスキル」も、学習し訓練すれば、だれでも習得できるものなのである。

それでは、「ヒューマンスキル」とはどのようなものなのだろうか。直訳すると「人間的な能力」となるだろうが、もう少し具体的にいうと「人として周囲との良好な人間関係を築き上げ、それを維持する能力」という意味で使われる。そして、これは、社会人として生きていくために必要な「スキル」なのである。

本章では、主にビジネス社会における「ヒューマンスキル」を身に着けるための基本的な要素を、ロジカルコミュニケーション力、プレゼンテーション力、ディベート力、ライティング力、ビジネスマナー力に分類して、その概要を解説する。「ヒューマンスキル」とはどのようなものなのかを大まかに理解することにより、コミュニケーション技法の学習方法について自分なりに考え、思い描いてほしい。

1.1 ヒューマンスキルとは

ヒューマンスキルとは、円滑な対人関係を築き上げ維持していく能力のことであり、ビジネスの世界では目的を達成するための必要不可欠な技術である。「ヒューマンスキル」の定義、構成要素などに100%の正解はない。すなわち、ヒューマンスキルは、さまざまなシーンで多種多様な人間とかかわり合いながら発揮されるものである。

例えば、生まれたばかりの赤ちゃんにヒューマンスキルはない。ただし、生まれた瞬間から産声を上げ、母親とのコミュニケーションが始まるのである。その後、親や周囲の人々に接しながら徐々にコミュニケーションスキルを発達させて成長し、やがて自立していく。

この、人が成長する過程で学び、身に着けていくコミュニケーションスキルは、ヒューマンスキルの中核となる能力である。小さいころの自分を思い出してみよう。「自分の思いを相手に伝えたい」「相手の考えていることを知りたい」「苦手な相手の機嫌を損ねたくない」「みんなに自慢したい」「他人によく思われたい」など、さまざまな思いを言葉・表情・態度に託して行動したはずである。たとえ、言葉にしなかったり、意識しなかったりしたとしても、本能的に外部に発信しているはずである。

このような感情の発信は、コミュニケーションの動機であり、その手法こそ「ヒューマンスキル」の原点だといえるだろう。

このように、人間は成長する過程で少しずつ、自然にコミュニケーションスキルを身に着けている。ただし、社会に法律があるように、ビジネス社会においては、ルールがある。利益を上げるために他人と協力して目的を達成するためのルールである。そのルールは、法律の条文のように文章できちんと定められているわけではなく、あらゆるシーンにおいてさまざまな形で存在している。

これらのあらゆるシーンにおける基本ルールを学ぶことで、ヒューマンスキルを学習することが本書の目的である。

ここで注意しなければならないのは、ヒューマンスキルを学習し、頭で理解していたとしても、実際に気持ちがこもっていないと、かえって逆効果となる場合もあるということである。いわゆる「営業スマイル」「おもてづら」「いんぎんぶれい慥無礼」など、気持ちが通じないことを表現する言葉は多い。いくら表面上の芝居をしても、人は気がつくものである。心から誠意をもって相手に向き合うことが大切なのは、いうまでもないことである。

●●●1.1.1 ヒューマンスキルの必要性 ●●●

ヒューマンスキルは、シーンにおいて、または相手によって使われる要素が変わる。ビジネス社会におけるヒューマンスキルの主な要素は、コミュニケーション力、プレゼンテーション力、ディベート力、ライティング力、ビジネスマナー力であることは、前述のとおりである。

学生、社会人1年生、主任、係長、課長、部長…と経験を積み上げることでヒューマンスキルも成長しているといえるが、逆にヒューマンスキルが全く成長しない場合、ビジネス社会にとっては「用なしのダメ社員」という烙印らくいんを押され、存在価値すら損なってしまう恐れがあるのだ。

しかしながら、ヒューマンスキルというものは人間が成長していく過程でいくらかは覚えていくものである。学校生活やビジネス社会での経験を通して、コミュニケーション力、プレゼンテーション力、ディベート力、ライティング力、ビジネスマナー力は、少なからず自然と身に着いているはずだ。

ヒューマンスキルが「0点」という人間は、まずいないはずである。ヒューマンスキルを学習することにより、簡単に今までの自分よりもほんの少し変わることができるのである。

さらに、これらの能力について体系的に学習することで相乗効果も生まれ、より効果的にヒューマンスキルを身に着けることができるのである。

そして、効果的にヒューマンスキルを身に着けることは、ビジネス社会においてだけでなく、今後の人生にとっても大切な素養となるのである。

◆ヒューマンスキルの基本要素

本書では、次の5つをヒューマンスキルの基本要素と定義する。

・会話をして伝える力：	ロジカルコミュニケーション力
・表現する力：	プレゼンテーション力
・相手と討論する力：	ディベート力
・文章を書いて伝える力：	ライティング力
・社会人として律する力：	ビジネスマナー力

以上の基本要素のうち、コミュニケーション力、プレゼンテーション力、ディベート力を構成するそれぞれの能力について図1.1に示す。

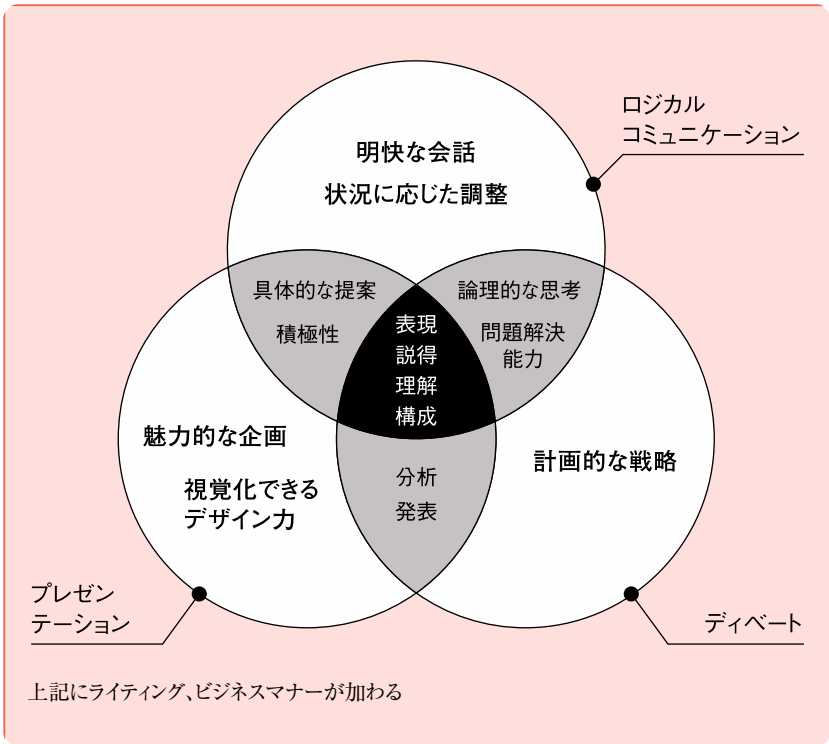


図1.1 ヒューマンスキルの構成要素

◆ロジカルコミュニケーション力

ロジカルコミュニケーション力は、信用される人間となるために必要な能力である。自分の持つ情報を正確に相手に伝え、相手の持つ情報を正確に認識するロジカルコミュニケーションの技術を身に着けることで、周囲から絶大な信頼を得られるようになるだろう。

ところで、ロジカルコミュニケーションで特に意識してほしい点として、論理的になりすぎるあまり、相手に過度なストレスを与えてしまう場合があるということである。「理屈っぽい」「融通が利かない」など、日本語には論理的すぎることをよしとしない言葉が多くある。「融通を利かせる」ことは決して非論理的なことではなく、「臨機応変にものごとを処理する」という意味合いのほうが強い。相手の意見を深く理解して、「融通を利かせる」こともロジカルコミュニケーションの要素であることを忘れないでほしい。

こういった技術は、ビジネス社会だけではなく、学校生活、さらに普段の家庭生活まで幅広く応用できる技術なのである。

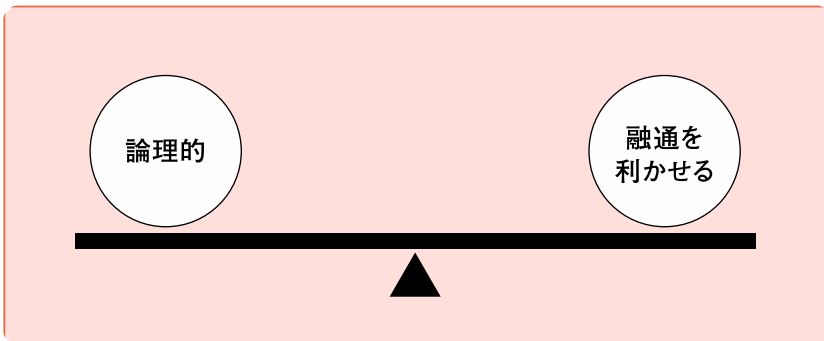


図1.2 論理と融通のバランス

◆プレゼンテーション力

プレゼンテーション力は、プレゼンテーションをするためのテクニックだけでなく、聞き手が納得してくれるように理路整然と説明する能力である。当然、聞き手が納得する説明をするための「シナリオ」「資料原稿」などを準備し、必要とあらば表情やしぐさなどのボディランゲージを「演出」する場合もある。準備の前提として、聞き手の事前調査および分析も重要となる。

プレゼンテーションには、ビジネス社会での存在価値を高める要素が数多く詰まっている。事前に分析した「聞き手へ向けて絞り込んだテーマ」を、効果的なストーリーで構成し、ボディランゲージを交えて視覚的な資料を提示すれば、プレゼンテーションの達人と呼ばれるだろう。

自分が用意した成果を、聞き手に理解させて、納得してもらうことができるようになれば、本当に社会に必要とされる人間になれるのである。

◆ディベート力

ディベート力は、討論で相手に勝つ能力のことではない。ディベートに必要なものは、理解力、分析力、構成力、伝達力といわれているが、要約すると、「相手の意見を深く理解し、事の真理を冷静に分析し、発表するためのシナリオを構成し、聞き手に届くように演説する能力」のことである。

ディベートでは、提示された問題について賛成側と反対側に分かれ、お互いに討論するわけであるが、この討論の結論はあくまでも第三者（審判）によって判定（決定）される。討論の勝ち負けというよりも、どちらが正論かを聞き手である第三者に納得してもらうことが重要なのである。つまり、相手の意見を十分理解した上で、自分の意見が正しいことを立証しなければならず、立証するためには、問題の分析結果であるその根拠（論拠）が必要になる。そのため、ディベートでは

相手の意見に対しても、自分の意見と同じぐらい調査、分析する必要がある。いわゆる反対意見に対しても真摯に向き合う必要があるのだ。

このようなディベートのスタイルを学習することで、公正な判断力を身に着けることができ、会議や集会で意見を集約して結論を出したりすることができるようになるだろう。欧米では中学・高校・大学などでカリキュラムに組み込んでディベート教育を実施しているケースも多いと聞く。

このように、ディベートを学ぶことで、提示された問題に対しての分析力、相手の意見に対する理解力、自分の意見が正しいことを立証する構成力、伝達力を身に着けることになり、結果的にヒューマンスキルの向上に役立つのである。

●●● 1.1.2 ヒューマンスキルの効能 ●●●

ヒューマンスキルを身に着けると、どのような効能があるのだろうか。ヒューマンスキルの基本要素のうち、ロジカルコミュニケーション力、プレゼンテーション力、ディベート力に分けて考えてみよう。ただし、これらの能力は成績として1つずつ判断できるようなものでもなく、相互に作用しながら同時進行的に習得されていくものであることを忘れないでほしい。

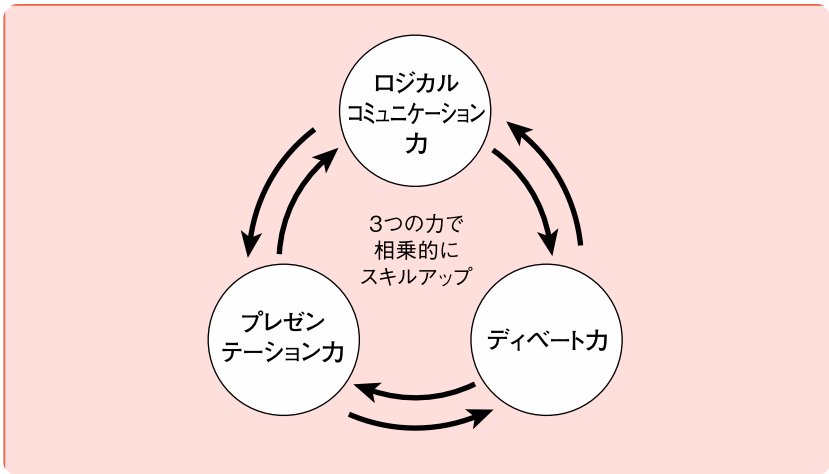


図1.3 3つの力で相乗的にスキルアップ

◆ロジカルコミュニケーション力を高めると

ロジカルコミュニケーション力を高めると、自分の周囲に人が集まるようになる。他人に自分のことをよく理解してもらい、他人のこともより深く理解できる人間は、おのずと人間関係に恵まれるものである。人間はロジカルコミュニケーション力の高い人の言うことをよく聞いて信用する。ロジカルコミュニケーション力は、周囲の人と協調してものごとを実現するための重要なカギになるだろう。

学校でのグループ課題、会社でのプロジェクト、実生活での集まりなどで、自然とリーダーシップをとれるようになり、自分が参加する集団の能力が十分に発揮されることで、より高い目標の実現が可能になるはずである。

キーワード

明快な会話、状況に応じた調整、論理的な思考、問題解決能力、具体的な提案、積極性、表現、説得、理解、構成

◆プレゼンテーション力を高めると

プレゼンテーション力を高めると、計画的に自己表現できるようになり、周囲の人間へ提案などを受け入れてもらいやすくなる。

プレゼンテーションは、技術的な要素が多く、学習することによって、比較的短時間で身に着けることが可能である。企画書、提案書の書き方、構成、デザインなどパターン化して覚えることでどんどん引き出しが増えていき、楽しく効果的に覚えていけるはずだ。

そして、ロジカルコミュニケーション力、ディベート力などを共に学習することで、プレゼンテーション力も格段に上達するはずである。

学校での課題発表、会社の会議での意見、顧客への企画提案など、自分のプレゼンテーションによって共感を得ることで、必然的に今まで以上に自分を評価されるようになるだろう。

キーワード

魅力的な企画、視覚化できるデザイン力、具体的な提案、積極性、表現、説得、理解、構成、分析、発表

◆ディベート力を高めると

ディベート力を高めると、自分の意見を積極的に発言できるようになり、同時に相手の意見も深く理解できるようになる。さらに、聞き手に対して自分の意見を理解してもらう表現力、相手に反論される際に柔軟に対応する問題解決能力など、ビジネス社会では必須となる能力が身に着くだろう。

このことは、コミュニケーションにおいて重要なポイントで、学校や会社でも周囲との深い相互理解と信頼関係を生み出す。

ビジネス社会では、会社の不祥事によって「長年培ってきた信用が一瞬にして失われた」という話を聞くが、これほどまでにビジネスで信用を得ることは難しいのである。

キーワード

計画的な戦略、論理的な思考、問題解決能力、表現、説得、理解、構成、分析、発表

1.2 ヒューマンスキルの5つの要素

ヒューマンスキルの5つの要素（ロジカルコミュニケーション、プレゼンテーション力、ディベート力、ライティング力、ビジネスマナー力）の概要を説明する。

「ヒューマンスキル」については、さまざまな学術研究や論文があるが、最近では企業内外での研修、学校の就職活動セミナーなどでも「ヒューマンスキル」教育が採用されており、改めてその重要性が認知されつつある。

●●●1.2.1 ロジカルコミュニケーション力(会話をして伝える力) ●●●

ロジカルコミュニケーション力は、理路整然と会話を交わすことができる能力を指す。机上の勉強だけをしてきた学生がビジネス社会に飛び込むと、他人とのコミュニケーションがうまくとれずに仕事に行き詰ってしまうことが多いと聞く。実際、企業の採用試験の際、「コミュニケーションスキル」が比較的高いと思われる学生（部活動、グループ活動、ボランティア活動などの経験者）に重点を置く採用担当者も多い。趣味や娯楽の活動であったとしても、目的を持った集団においてコミュニケーションを円滑に図ってきた経験は、十分評価されるのである。

ロジカルコミュニケーション力の習得に必要な「明快な会話、状況に応じた調整、論理的な思考、問題解決能力、具体的な提案、積極性、表現、説得、理解、構成」などを訓練することにより、自分の意見を相手に臆おくすることなく表現できるようになるだろう。

表1.1 ロジカルコミュニケーションに必要なスキル

必要なスキル	具体例
明快な会話	わかりやすい発音と言葉遣いをする。 相手の話を積極的に聞く態度と表情をする。
状況に応じた調整	想定外の話題にも柔軟に対応する。 感情的な相手にも冷静に対応する。
論理的な思考	筋道を立ててものごとを考える。 ものごとの真偽を客観的に判断する。
問題解決能力	顧客からのクレームなどの問題が発生したときに迅速に解決する手段を決定する。 想定外の出来事に対して迅速に対応する。
具体的な提案	相手が受け入れやすいようにわかりやすい提案をする。 図や例を用いて相手が理解しやすいように提案をする。
積極性	相手と積極的にかかわり合い信頼関係を作る。
表現	ジェスチャーを交えた表情で気持ちを表現する。
説得	自分の考えを聞き手にわかりやすく説明する。
理解	相手のしぐさ・表情を含めて話を深く理解する。
構成	話を進めるテーマと筋道を事前に考える。

詳しくは、「第2章 ロジカルコミュニケーション技法の基礎」で説明する。

●●● 1.2.2 プレゼンテーション力（表現する力） ●●●

プレゼンテーション力は、聞き手が納得してくれるように筋道を立てて理路整然と説明する能力である。単に話をすることだけでなく、表情やジェスチャーも交え、聞き手に好印象を与えなければならない。

プレゼンテーション力の習得に必要な「魅力的な企画、視覚化できるデザイン力、具体的な提案、積極性、表現、説得、理解、構成、分析、発表」などを訓練することにより、自分の考えるプランを思い通りに表現できるようになるだろう。

表1.2 プレゼンテーションに必要なスキル

必要なスキル	具体例
魅力的な企画	相手が思わず身を乗り出すような企画を立てる。
視覚化できるデザイン力	ひと目で納得できる図やグラフを用いた資料を用意する。内容がすぐに理解できるようなキャッチコピーを作る。
具体的な提案	相手が受け入れやすいようにわかりやすい提案をする。図や例を用いて相手が理解しやすいように提案をする。
積極性	相手と積極的にかかわり合い、信頼関係を作る。
表現	ジェスチャーを交えた表情で気持ちを表現する。
説得	自分の考えを聞き手にわかりやすく説明する。
理解	相手のしぐさ・表情を含めて話を深く理解する。
構成	話を進めるテーマと筋道を事前に考える。
分析	調査資料を用意して分析結果を提示する。
発表	以上の必要なスキルを用いて発表する。

詳しくは、「第3章 プレゼンテーション技法の基礎」で説明する。

●●● 1.2.3 ディベート力（相手と討論する力） ●●●

ディベート力は、相手の意見を深く理解し、事の真理を冷静に分析し、発表するためのシナリオを構成し、聞き手に届くように演説する能力である。

ディベート力の習得に必要な「計画的な戦略、論理的な思考、問題解決能力、表現、説得、理解、構成、分析、発表」などを訓練することにより、自分の考えを討論する相手にも納得させることができるようになるだろう。

表1.3 ディベートに必要なスキル

必要なスキル	具体例
計画的な戦略	相手の意見を事前に調査分析して対策を講じる。 論拠を明示するための詳細な調査資料を作る。
論理的な思考	筋道を立ててものごとを考える。 ものごとの真偽を客観的に判断する。
問題解決能力	顧客からのクレームなどの問題が発生したときに迅速に解決する手段を決定する。 想定外の出来事に対して迅速に対応する。
表現	ジェスチャーを交えた表情で気持ちを表現する。
説得	自分の考えを聞き手にわかりやすく説明する。
理解	相手のしぐさ・表情を含めて話を深く理解する。
構成	話を進めるテーマと筋道を事前に考える。
分析	調査資料を用意して分析結果を提示する。
発表	以上の必要なスキルを用いて発表する。

詳しくは、「第4章 ディベート技法の基礎」で説明する。

●●● 1.2.4 ライティング力(文章を書いて伝える力) ●●●

見ること、聞くこと、および話をすることはコミュニケーションの入り口であり、ヒューマンスキルに不可欠な要素であるが、人に読んでもらう文章を書くこともヒューマンスキルにおいては大切な要素となる。

読み手にとってわかりやすい文章とはどういうものだろうか。わかりやすい文章には「はっきり書く」「短く書く」「具体的に書く」という3つの基本原則がある。これらの基本原則を満たすためには、次の4つの要件を満たさなければならない。

◆やさしい言葉・使い慣れた言葉を使う

かしこまった言葉や高尚な言葉はわかりにくい。したがって、だれにでも理解できる平易な言葉や表現を用いる必要がある。

◆相手の立場・状況を考慮する

相手の関心に考慮して、興味を引く内容にする必要がある。ただし、相手の経験や知識などにレベルを合わせるが大前提である。

◆漢字を多用しない

日常的・慣用的に使う漢字を除き、できるだけ仮名を使う。基本的には常用漢字を使うよう心がけるべきである。統計によると、漢字と仮名の割合を1対3にするとよいという説もある。

◆短い文を書く

必要な場合を除き、長文を避けて短い文をつなぐようにする。1つの文(1センテンス)は60文字を目安とすると、読み手が理解しやすいといわれている。

なお、ライティング力（書き方）の詳細については、本書と同シリーズの『表現技法 ビジネスマナーと文章技法』を参照されたい。

●●● 1.2.5 ビジネスマナー力(社会人として律する力) ●●●

ヒューマンスキルの概念では、「子どもと大人」というよりも、「学生と社会人」として区別するほうが考えやすい。例えば、若くして社会人となった人たちは、同年代の学生に比べてヒューマンスキルが高い傾向にある。これは、社会人としてのビジネスマナーの基礎を習得している（し始めている）からである。

ビジネスマナーは、社会人として生きていく上で非常に重要なものであるのだが、これを学ぶ大前提となるのが「人間性」である。人間性を高めることはイコール、ビジネスマナーを高めることにもつながるのである。

◆人間の3つの^{かつぼう}渴望

「人間性」を述べる上で前提となるものに、「受容・承認・重視」という「3つの渴望」がある。人間である以上は、だれかれを問わず、この「3つの渴望」を（潜在意識の場合を含めて）持っているものである。

人間の3つの渴望

- | | |
|-----|----------------------------------|
| ・受容 | 自分を心から受け入れてほしい。 |
| ・承認 | 周囲から無視されたくない、自分に関心を示し、存在を認めてほしい。 |
| ・重視 | 自分の存在価値を重要視してほしい、尊敬してほしい。 |

したがって、よりよい人間関係を築くためには、この「3つの渴望」を理解することが先決となる。

◆マナーと礼儀

ビジネス社会で良好なコミュニケーションをとる場合、相手に対するマナーや礼儀が重要なカギとなることが多い。社会人になり、最初のマナー研修などで、あいさつの方法、謝り方、電話の応対など、基本的なことを勉強するケースが多いが、これらのことを馬鹿正直に実践するだけではダメなのである。

これらの基本的なことは、出発点であり、できて当たり前のことであることを忘れてはならない。また、習ったとおりに「形だけ」を実践してもダメなのである（「形だけ」すらできない者よりは格段にマシではあるが）。

すなわち、肝心なことは、マナーや礼儀とは「形式にこだわって見せかけの形を示す」ことではなく、「相手に感謝の心や敬意・誠意を持ち、その心を伝える行為」なのである。したがって、「形」は伝達するための表現にしかすぎず、「心」を伝達するための表現するための手段として「形」が生まれてきたことを忘れないでほしい。

なお、ビジネスマナー力の詳細については、本書と同シリーズの『表現技法 ビジネスマナーと文章技法』を参照されたい。

練習問題

問題1.1 第1章で学んだヒューマンスキルの「5つの要素」を下記から選べ。

- | | |
|---------------|-------------------|
| ア. プレゼンテーション力 | イ. ヒアリング力 |
| ウ. ライティング力 | エ. デイベート力 |
| オ. ビジネスマナー力 | カ. ロジカルコミュニケーション力 |
| キ. 忍耐力 | ク. スピーチ力 |

問題1.2 ヒューマンスキルを覚えていく過程について正しいと思われるものを1つ選べ。

- ア. 会社に就職してから研修で覚えていく
- イ. 人間が成長していく過程で少しずつ実践的に覚えていく
- ウ. 学校生活での部活動を通じて覚えていく

問題1.3 ロジカルコミュニケーション力は何のために必要な能力か、最も適切なものを1つ選べ。

- ア. 尊敬される社会人になるため
- イ. 出世するため
- ウ. 信用される人間となるため
- エ. 自分の意見を正当化するため

問題1.4 プレゼンテーション力は何のために必要な能力か、最も適切なものを1つ選べ。

- ア. 相手に自分の商品をより多く買ってもらうため
- イ. 相手に対して理路整然と説明するため
- ウ. 聞き手に自分の主張を納得してもらうため
- エ. 自分の意見を正当化するため

問題1.5 デイベート力は何のために必要な能力か、1つ選べ。

- ア. 相手に対して理路整然と説明するため
- イ. 自分の意見を正当化するため
- ウ. 相手の主張の欠点を見極めるため
- エ. 自分の主張を聞き手に納得させる演説をするため