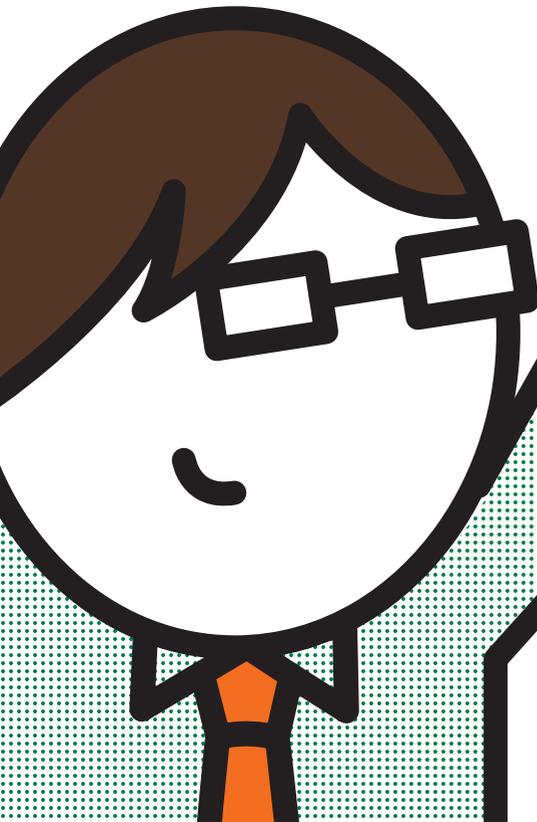


コミュニケーション

りよく

カ



コミュニケーション
&プレゼンの基礎

SCC

コミュニケーション力

コミュニケーション&プレゼンの基礎

SCC

はじめに

現代は高度情報化社会、IT 社会、そして ICT 社会と呼ばれています。この人間社会の中で、周囲の人たちと「良好な関係を構築・保持」しつつ、主体的に行動していくためには、単に学問的知識や技術的知識などを習得・保持するだけではなく、相手に対し「自分の意思を的確に伝達する」ということが重要な課題となっています。

この、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のは、何でしょうか。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、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&プレゼンの基礎」に託しました。

コミュニケーション技法

プレゼンテーション技法

そして、上記を順序立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『表現力 書き方・見せ方・話し方』および『ビジネスマナー力 自分が変わる・周囲も変わる』をご参照下さい。

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の技法の章では、話し方、ボディランゲージ、ビジュアル表現等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。

各章末には「確認問題」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。

なお、本書のタイトルは「コミュニケーション力」となっていますが、内容上は、もっと広い範囲から、全体的に「良好な人間関係の構築」のために必要なことがらに重点を置いた記述となっています。そして、ビジネスの場に限らず、さまざまな場における基礎習得の道案内としても利用することが可能です。

本書を手にした皆さんには、しっかりと理解され、良好な人間関係を築いていくため、問題意識を持ち続けて努力をされることを切に望む次第です。そして、本書が、充実した社会生活をおくるための一助にでもなれば、この上もなく幸いです。

著者識

※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を理解しよう	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) ヒューマンスキルの基本要素	6
(2) コミュニケーション力	8
(3) プレゼンテーション力	9
(4) ディベート力	9
1.1.2 ヒューマンスキルの効能	11
(1) コミュニケーション力を高めると	11
(2) プレゼンテーション力を高めると	12
(3) ディベート力を高めると	13
1.2 ヒューマンスキルの5つの要素	14
1.2.1 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 ディベート力 (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
確認問題	21
第2章 コミュニケーション技法の基礎を理解しよう	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 人間コミュニケーションの4つの形態	25
(1) イントラパーソナル・コミュニケーション (個人内コミュニケーション) ..	26
(2) インターパーソナル・コミュニケーション (対人コミュニケーション) ..	26
(3) インターグループ・コミュニケーション (集団間コミュニケーション) ..	27
(4) マス・コミュニケーション	28
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 コミュニケーションの構造と要素	35
2.2.4 発信情報量と受信情報量の関係	37
2.3 ロジカルコミュニケーションの技法	39
2.3.1 聞き手への理解	40
2.3.2 明確な意図	41
2.3.3 公平な立場	42
2.3.4 積極的な関係	44
確認問題	46
第3章 プレゼンテーション技法の基礎を理解しよう	49
3.1 プレゼンテーションの基本	51
3.1.1 「話し言葉」と「書き言葉」の違い	51
3.1.2 プレゼンテーションでの留意点	54
(1) 目は相手のどこを見たらよいか	54
(2) 「敬語」の基本に留意しよう	55
(3) 「五大悪語」に注意しよう	58
(4) 当節はやりの若者言葉に注意しよう	66
(5) その他のさまざまな若者言葉・流行語	70
3.2 プレゼンテーションの技法	75
3.2.1 プレゼンテーションの目的の設定	75
3.2.2 プレゼンテーションの準備	76
(1) 話の準備手順	76
(2) シナリオの準備	78
(3) 素材の準備	78
3.3 プレゼンテーションにおける効果的な話し方	80
3.3.1 話し方の基本9原則	80
3.3.2 効果的な話し方の6つの配慮	81
3.3.3 上手な話し方	83
(1) 発音・発声をハッキリする	83

(2) わかりやすい言葉を使う	85
(3) 聞きやすいセンテンスにする	87
(4) 表現を豊かにする	91
3.3.4 上手な聞き方	92
(1) 相手の目を見て聞く	92
(2) 豊かな表情で聞く	93
(3) アクティブに聞く	93
3.3.5 効果的なやりとりの技法	95
(1) 発問の技法	95
(2) 応答の技法	97
3.4 効果的なボディーランゲージ	99
3.4.1 ボディーランゲージの重要性	99
3.4.2 ボディーランゲージの配慮ポイント	100
(1) ジェスチャーを生かす	100
(2) 話の展開にふさわしい動きをする	101
(3) 視線を生かす	102
(4) 表情を生かす	103
(5) 姿勢を生かす	103
3.5 効果的なビジュアル表現	104
3.5.1 ビジュアル表現の効用	104
3.5.2 グラフの利用	107
(1) グラフの種類と用途	107
(2) グラフの作成手順	120
(3) グラフ化の基礎技術	122
3.5.3 図解の活用	126
(1) 図解の種類と用途	126
(2) 図解の作成手順	134
(3) 図解の基礎技術	136
(4) パターンにとらわれない図解の手順	137
3.5.4 ビジュアル表現ツールの活用	138
3.5.5 プレゼンテーション・シートの制作	141
(1) プレゼンテーション・シート使用のねらい	141

(2) プレゼンテーション・シート制作上の主な留意点	143
(3) プレゼンテーション・シート使用前の留意点	144
(4) プレゼンテーション・シート使用時の留意点	145
3.6 プレゼンテーションにおける配慮点	146
3.6.1 評価とフィードバック	146
3.6.2 事例の活用法	147
3.6.3 簡潔明瞭な話し方	148
確認問題	149
第4章 総合演習	151
4.1 ヒューマンスキルに関する演習問題	153
4.2 コミュニケーションに関する演習問題	155
4.3 プレゼンテーションに関する演習問題	157
資料編 用字・用語活用必携	161
1. 同訓異字の使い分け	162
2. 同音異義語の使い分け	176
3. 間違えやすい送り仮名	189
4. 間違えやすい用字・用語	190
5. 間違えやすい助動詞	192
【コラム】	
1. インターネット・コミュニケーション	30
2. ロジカルと対極の「なれ合いコミュニケーション」	34
3. 早口言葉の例外：競馬実況と競馬実況アナウンサー	61
4. 極めて特別な場合に冠された、本物の「超」のお話	68
5. 「読む」前に「読む」（予習の大切さを理解しよう）	79
確認問題解答／演習問題解説	195
<参考文献>	201
【サポートページ】のご案内	206

コミュニケーション力

第1章

ヒューマンスキルの
基本要素を理解しよう

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 >>

確認問題 >>

第1章 ヒューマンスキルの基本要素を理解しよう

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つ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」とはどういうものなのだろうか。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」を身につけるための基本的な要素を、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」とはどういう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が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、身に付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付けている。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。

第1章 ヒューマンスキルの基本要素を理解しよう

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」「いんぎんぶれい慇懃無礼」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。

第1章 ヒューマンスキルの基本要素を理解しよう

(1) 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： | 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。

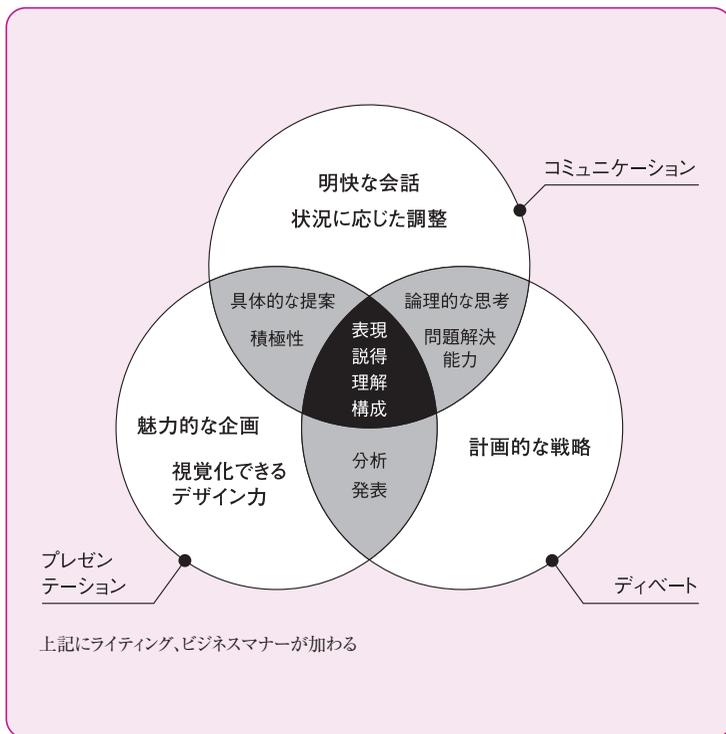


図 1.1 ヒューマンスキルの構成要素

第1章 ヒューマンスキルの基本要素を理解しよう

(2) コミュニケーション力

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、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。

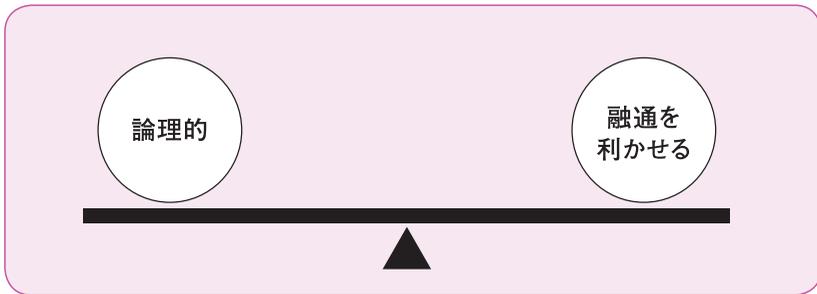


図 1.2 論理と融通のバランス

コミュニケーション力

第1章

第2章

第3章

第4章

資料編

(3) 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。

(4) 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。

第1章 ヒューマンスキルの基本要素を理解しよう

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付けることができ、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、伝達力を身に付けることになり、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、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。

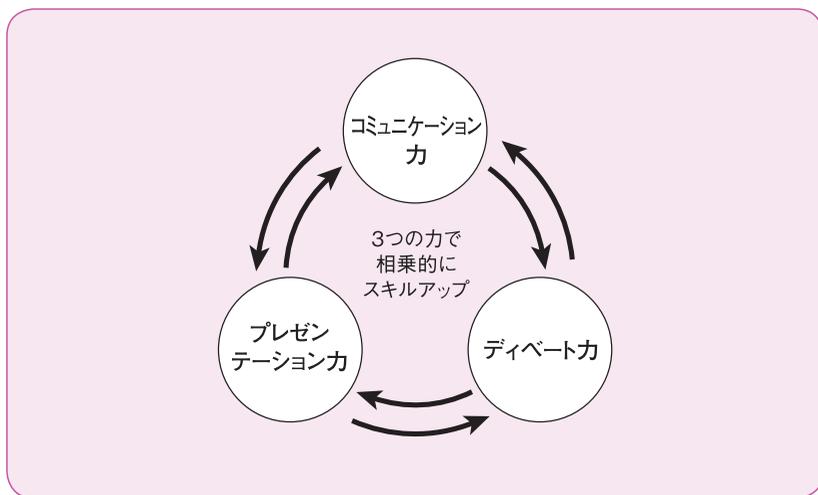


図 1.3 3つの力で相乗的にスキルアップ

(1) コミュニケーション力を高めると

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。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。

第1章 ヒューマンスキルの基本要素を理解しよう

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

(2) 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、比較的短期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、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

(3) 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おう表現力、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