



しごとカシリーズ

しごとカ

を高めよう

コミュニケーション力UP講座

しごと力とは

大阪府が提唱する「採用され、働き続けるために必要な力」

◆思考力

◆自律力

◆コミュニケーション力の3つの能力を大きな柱とした、8つの力で構成

1. 思考力

結合展開力

集めた情報や経験などを元に複数のものを組み合わせ、新たなものを生み出し、実行する力

多面的思考力

様々な観点から物事を受容し、適切な判断を行う力

気づき力

基本的な役割を理解した上で、状況ごとに求められる役割を把握する力

ビジネス基礎力

仕事に必要な基本的な力

ビジネス行動力

必要な行動を適切なタイミングで行うことができる力

2. 自律力

ストレスマネジメント力

日々生じるストレスを適切に受け止め、対処する力

セルフマネジメント力

自身の体と心を適切に管理できる力

3. コミュニケーション力

社会的コミュニケーション力

社会的場面において、相手の考えを聞き出しながら、自分の意見をわかりやすく表明する力

本日学ぶこと

「社会的コミュニケーション力」とは

社会的場面において、相手の考えを聞き出しながら、自分の意見をわかりやすく表明する力

【構成要素】

1. 質問力
2. 傾聴力
3. 言葉選択力
4. 説明力
5. 自己PR力
6. 意思表示力

自己紹介 TIME

本日の流れ

- ①いくつかのテーマに基づいて、
「質問力」と「傾聴力」を高める演習を行います。
- ②観光客に大阪のお勧め観光スポットを案内する
演習を通じて、「言葉選択力」と「説明力」を高めます。
- ③あるテーマをグループメンバーに話してもらう
演習を通じて、「自己PR力」と「意思表示力」を
高めます。

1. 質問力 2. 傾聴力

「質問力」とは・・・

質問によって相手の考えを数多く引き出し、
()をつかみ取る力

「傾聴力」とは・・・

相手の心情を感じ取るように () な
態度で話を聴く力

質問力を高める3つのコツ

① () を具体化する。

例「なるほど～、そうですね。
なぜ(why)そう思われるんですか？」

② () を具体化する。

例「それは何 (what) についてですか？
どこで (where) 起こりましたか？
いつ (when) のことでしょうか？
誰 (who) が中心で取り組まれたんでしょうか？」

③ () を具体化する。

例「別の言葉で表現すれば、どのようになりますか？
もう少し砕いて言うと、どのような意味合いになるでしょうか？」

傾聴力を高める3つのコツ

①聴く3つの心構え

1. 真剣に聴く、2. () を持って聴く、3. 全肯定で聴く

②聴く3つの姿勢

1. 目を見て聴く、2. () で聴く、3. あいづちを入れる

③聴く3つのテクニック

1. 相手の話をさえぎらない、2. 同じ言葉を繰り返す
3. () のことを話す

※自己開示することで相手は安心感を抱くが、自分のことを話すのは全体の20%位にとどめて、できるだけ相手に話してもらう。

質問力&傾聴力 演習①

【グループワーク】

■1回目

聴き手 話し手 観察者
Aさん→ Bさん —それ以外の方

「(例) こだわりの趣味」について、AさんはBさんに数多くの質問をしてください。(3分間)
その後、観察者から聴き手の質問力と傾聴力についての感想コメントをしてください。(2分間)

質問力&傾聴力 演習②

【グループワーク】

■ 2回目

聴き手 話し手 観察者
Bさん→ Cさん —それ以外の方

「**（新たなテーマを設定）**」について、BさんはCさんに数多くの質問をしてください。**（3分間）**
その後、観察者から聴き手の質問力と傾聴力についての感想コメントをしてください。**（2分間）**

質問力&傾聴力 演習③

【グループワーク】

■ 3回目

聴き手 話し手 観察者
Cさん→ Dさん —それ以外の方

「**（新たなテーマを設定）**」について、CさんはDさんに数多くの質問をしてください。**（3分間）**
その後、観察者から聴き手の質問力と傾聴力についての感想コメントをしてください。**（2分間）**

質問力&傾聴力 演習④

【グループワーク】

■ 4回目

聴き手 話し手 観察者
Dさん→ Aさん —それ以外の方

「**（新たなテーマを設定）**」について、DさんはAさんに数多くの質問をしてください。**（3分間）**
その後、観察者から聴き手の質問力と傾聴力についての感想コメントをしてください。**（2分間）**

3. 言葉選択力 4. 説明力

「言葉選択力」とは・・・

相手、状況、雰囲気などを考慮し、その場面に即した（ ）な言葉を選択する力

「説明力」とは・・・

情報のポイントを整理し、相手に分かりやすく（ ）に説明する力

言葉選択力&説明力 演習

あなたは「大阪観光案内所」のスタッフです。
これから、案内所に来られた観光客に大阪のお勧め観光スポットを案内してもらいます。

- ①担当する観光スポットについて、観光客が行きたくなる「お勧めの言葉や表現」を、各自5分間考えてください。
- ②観光客グループに観光スポットについて、3分間説明してください。
- ③説明後に、2分間観光客からの質問にお答えください。

言葉選択力&説明力 演習①

【グループワーク】

■ 1回目

スタッフ 観光客グループ
Aさん → Aさん以外の方

「(例) 中之島エリア」について、
Aさんは観光客が行きたくなるように
「お勧めの言葉や表現」で説明をしてください。

(3分間)

その後、観光客からの質問にお答えください。

(2分間)

言葉選択力&説明力 演習②

【グループワーク】

■ 2回目

スタッフ 観光客グループ
Bさん → Bさん以外の方

「（新たなエリアを設定）」について、
Bさんは観光客が行きたくなるように
「お勧めの言葉や表現」で説明をしてください。

（3分間）

その後、観光客からの質問にお答えください。

（2分間）

言葉選択力&説明力 演習③

【グループワーク】

■ 3回目

スタッフ 観光客グループ
Cさん → Cさん以外の方

「（新たなエリアを設定）」について、
Cさんは観光客が行きたくなるように
「お勧めの言葉や表現」で説明をしてください。

（3分間）

その後、観光客からの質問にお答えください。

（2分間）

言葉選択力&説明力 演習④

【グループワーク】

■ 4回目

スタッフ 観光客グループ
Dさん → Dさん以外の方

「（新たなエリアを設定）」について、
Dさんは観光客が行きたくなるように
「お勧めの言葉や表現」で説明をしてください。

（3分間）

その後、観光客からの質問にお答えください。

（2分間）

言葉選択力&説明力 振り返り

【グループワーク】

- ①グループの中で、最も「お勧めの言葉や表現」が良かったと思う人を決めてください。
- ②どこがどう良かったのか、その理由について話し合って共有してください。
- ③次に、観光客として質問力と傾聴力が発揮できていたか、グループで振り返ってください。

5. 自己PR力 6. 意思表示力

「自己PR力」とは・・・
自分自身を（ ）に相手に伝える力

「意思表示力」とは・・・
相手を説得し、納得させるために、
（ ）に自分の意見を述べる力

自己PR力と意思表示力を高めるコツ

話し方や話す時の表情などの「
」
を重視する。

「メラビアン」の法則

コミュニケーションで、相手に影響を与える
情報の割合は、

- 言語情報（ ）% 話している内容
- 聴覚情報（ ）% 声のトーンや大きさ、口調
- 視覚情報（ ）% 見た目や表情、しぐさ

自己PR力&意思表示力 演習

【グループワーク】

テーマは・・・

『(例) 最近、感動した出来事！』

※聴いているグループの人達が、
共感して感動するような表現力で！

1人3分間

本日の振り返り

1 質問力 & 傾聴力

質問で相手の考えをたくさん引き出し、誠実な態度で話を聴くことができましたか？

2 言葉選択力 & 説明力

相手や状況に応じて、その場面に適した言葉を選択し、相手に分かりやすく説明できましたか？

3 自己PR力 & 意思表示力

自分の想いや考えを、論理的かつ的確に相手に伝えることができましたか？