

# 支援者が身につけておくコミュニケーション力



R6.5.9 AELL



右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。

合同会社サンクスシェア  
代表社員・相談支援専門員 田中 さとる



# コミュニケーション力



相手と意思疎通を図る力

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

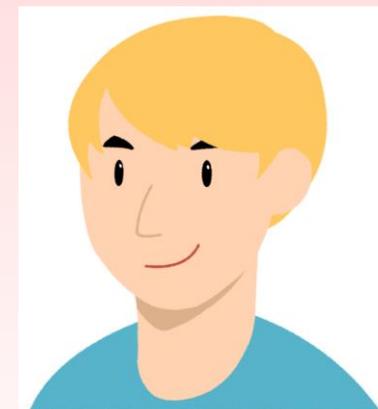
報告

ほめる

謝る

## なぜ、身だしなみが重要か？

- ・ 服装
- ・ 所持品
- ・ あいさつ
- ・ 名刺交換
- ・ 訪問
- ・ 部屋の席次
- ・ 手土産の受け渡し
- ・ 菓茶の出し方
- ・ あいさつ
- ・ 公共の場
- ・ 言葉遣い
- ・ 健康管理



最終判断として、会社の「利益」「リスク」への影響で決まる

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- ・ あいづち

- ・ カウンセリングの技法

- 1.傾聴
- 2.沈黙
- 3.うなずき
- 4.あいづち
- 5.繰り返し
- 6.承認
- 7.保証
- 8.要約
- 9.質問
- 10.助言
- 11.明確化
- 12.解釈
- 13.自己開示

よい人間関係のひとつの目指すゴール 「人から相談される」

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- 正しい敬語（上下関係）  
尊敬語・謙譲語・丁寧語
- ノンバーバル  
スピード・トーン・大きさ  
言葉遣い・組み立て・タイミング)
- 説明  
PREP法・マジックナンバー3法

## 「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（相手の期待値を知る）

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

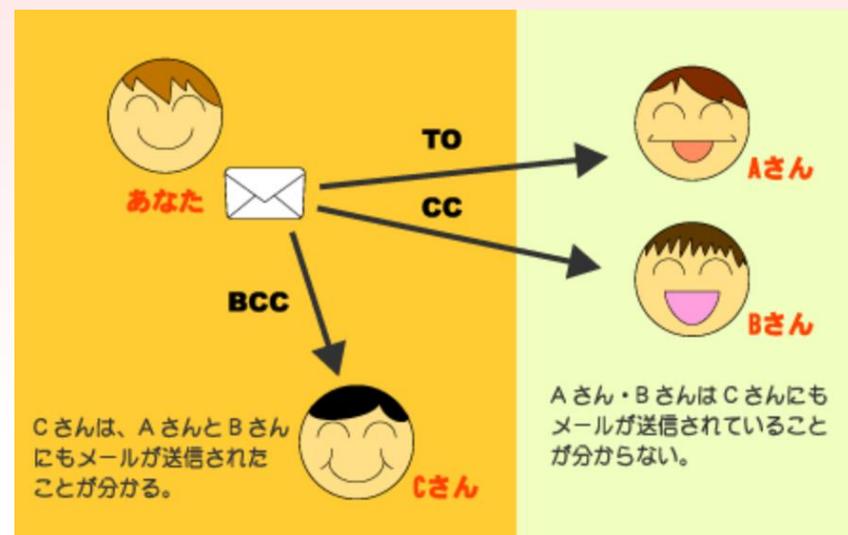
報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- ・ 目的の明確化
- ・ 定型文書（案内・報告・依頼・請求領収）
- ・ 5W1H
- ・ 1文書1用件
- ・ 箇条書きの活用
- ・ PREP法 マジックナンバー3法
- ・ 発送



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（読み返す：わかりやすさ・誤字脱字）

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【指示を受ける際のポイント】

- ・ 確認すること

- ① 仕事の目的      ② ゴール      ③ 質      ④ 優先順位

- ・ 原則指示を断らない 「どうやったらやることができる」かを考える

※ 断る際は、「代案」を示してから

自分の次のアクションを必ず確認して終える

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【報告の目的】

★ 指示した相手を安心させる

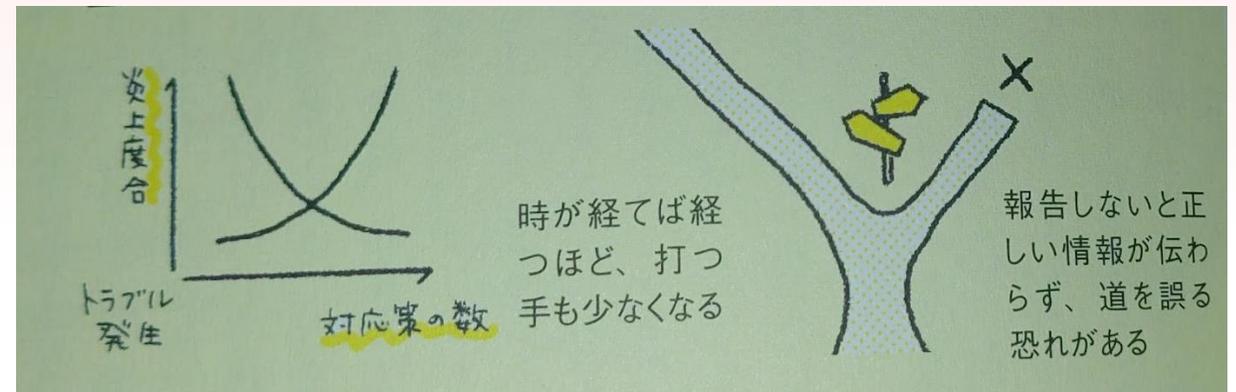
★ 自分の仕事を邪魔されない

## 【報告のタイミング】

- ・ 終了時
- ・ 途中経過
- ・ 変更時
- ・ ミスやトラブル発生時

## 【報告のポイント】

- ・ 5W1H
- ・ 判断がつかないときは報告を！



相手次第で報告の終了が決定する！

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ストローク】

	肉体的なもの	心理的なもの	言葉によるもの
肯定的 (快)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・肌のふれあい</li> <li>・なでる</li> <li>・さする</li> <li>・抱擁する</li> <li>・握手する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心のふれあい</li> <li>・ほほえむ</li> <li>・うなづく</li> <li>・相手の言葉に耳を傾ける</li> <li>・受容や共感</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほめる</li> <li>・なぐさめる</li> <li>・励ます</li> <li>・語りかける</li> <li>・挨拶をする</li> </ul>
否定的 (不快)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・たたく</li> <li>・なぐる</li> <li>・ける</li> <li>・つねる</li> <li>・その他の暴力行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・返事をしない</li> <li>・にらみつける</li> <li>・あざわらう</li> <li>・無視をする</li> <li>・信頼しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・叱る</li> <li>・悪口を言う</li> <li>・非難する</li> <li>・責める</li> <li>・皮肉を言う</li> </ul>

## 【視点】

ビジブル → インビジブル  
(属性 → 価値観)

## 【Level】

- I 相手から
- II 観察して
- III しかけて

杉田 (1985) 「交流分析」 日本文化科学社 90p、

白井ら (1981) 「死と闘う人々に学ぶ」 医学書院 38p から一部改変して図示

# コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【一連の流れ】

- 1 お詫びの言葉
- 2 相手の感情の思いやり
- 3 言い訳をしない
- 4 経緯の説明
- 5 再お詫びの言葉
- 6 今後の対応を伝える

## 【気を付けたい意識】

- ・ 素直に
- ・ 純粹に
- ・ 早く
- ・ 言い訳無しに（自分 他人）
- ・ これからのために

相手次第で謝罪の終了が決定する！

# ビジネスマナー



ビジネスにおけるコミュニケーション力

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

【なぜ、時間管理が必要か？】

★ 遅れること = お金・仕事の質・信頼を失う

守秘義務

業務効率

人間関係

【時間管理スキル】

接客接遇

- ・ 逆算スケジュール管理
- ・ 「いつ？」を常に明確に
- ・ スキマ時間の活用
- ・ 集中スタイルを持つ
- ・ すぐやれることを後回しにしない

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【なぜ、守秘義務が必要か？】

- ★ 個人の権利・利益を守るため
- ★ 安心して事業所の利用をしてもらうため
- ★ 事業所の評判を落とし、信用を失わないため

## 【必要なこと】

- ★ 利用目的を明確に意識する
- ★ 適正な個人情報を利用をする
- ★ 了解を得た上で第三者に伝える

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【効率化の視点】

① 整理整頓 (急ぎ/重要 4 象限)

② ToDo管理 (工程分析 マルチタスク)

20%の時間で80%の品質とは？

10日間かかると見積もった仕事 = 10日でできれば合格



最初の2日で80%  
・知的生産  
・核心部分

労力がかかる部分の取り組み

出典：マナビジネス

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【対等な関係を築く交渉術】

【守るべき3つのルール】

- ・ **マインドセット**  
から始める
- ・ **事前に相手の情報**  
を集める
- ・ **互いの「利害」**に  
注目する

【覚えておくべき5つのセオリー】

“人はコストをかけたものを選ぶ”

(サunkコスト理論)

“人はあたえてくれる人を選ぶ”

(返報性の原理)

“人はリスクをコントロールしてくれる人を選ぶ”

(プロスペクト理論)

“人はモヤモヤを解消してくれる人を選ぶ”

(認知的不協和理論)

“人はやる気を引き出してくれる人を選ぶ”

(モチベーション理論)

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## I スタッフ の資質

- ① 必要とされる要件(誠実さ 判断 身だしなみ)
- ② 従業要件 (素直 協調性 清潔感 忍耐力)

## II 専門知識

- ① サービス知識(意義 機能 種類の理解)
- ② 従業知識 (用語の理解)

## III 一般知識

- ① 社会常識 (社会常識 時事問題の理解)

## IV 対人技能

- ① 人間関係 (対人関係の対処)
- ② 接遇知識 (対人心理 マナー)
- ③ 話し方 (ことばづかい 話し方の基本 提示・説明)
- ④ 服装 (適切な服装)

## V 実務技能

- ① 問題処理 (問題への対処)
- ② 環境整備 (環境への対処)
- ③ 金品管理 (公金への感覚)
- ④ 金品搬送 (公金の持ち運び)
- ⑤ 社交業務 (社交儀礼への対処)

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【2022年最新】仕事のどの場面でどの思考法を使えばいいの？思考法ロードマップの解説

今回のテーマは「思考法ロードマップ」

さらに学びたい人向け 超入門 ロジカルシンキング

基本から解説 超入門 クリティカルシンキング Critical Thinking

挫折した人向け 超入門 仮説思考 Hypothetical Thinking

## 思考法ロードマップ

挫折した人向け 超入門 水平思考 Lateral Thinking

挫折した人向け 超入門 アイシューから はじめられない 実践したい人向け Issue Driver

アナロジカル シンキング 具体 ← 抽象

MANABI BUSINESS

12:16 / 15:09 思考法ロードマップまとめを表示

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【質問は最も重要な対人関係のスキル】

- I 主語を「あなた」に変える質問
- II 「5W1H」を会話文に取り入れた質問
- III 「タテ型ドリル」で掘り下げていく質問
- IV 「現実」と「理想」の差を浮き彫りにする質問
- V 「起承転結」で当てはめて尋ねる質問

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【人に伝わるプレゼンを作るためのポイント】

【そのために・・・

→ 信頼残高を増やす】

- ・ 相手に好意・誠意を示して接する
- ・ 発言と行動を一致させる
- ・ 相手の状況に気づいて先回りする

★ 相手目線で作る

★ 一スライダーメッセージ

★ ポイントを3つにまとめる

★ 表や図を使う

★ 数値が入っていて具体的

★ シンプルで見やすい

「PREP (フレップ) 法」を活用しよう！！



# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 会議の場面ごとのポイント

### 【会議前】

- ・ 事前ネゴシエーション
- ・ 会議資料事前共有

### 【会議の最初】

- ・ 会議目的 ゴール共有
- ・ アジェンダ説明

### 【会議中】

- ・ 会議のゴール 時間配分 会議の落としどころの意識

### 【会議の最後】

- ・ 決定事項共有
- ・ ToDo事項共有

### 【会議後】

- ・ 議事録送付
- ・ ToDo事項フォローアップ

# ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

## 【アウトプットの3原則】

- ① 2週間に3回アウトプットすると長期記憶される
- ② インプット、アウトプット、フィードバックの繰り返しが成長
- ③ インプット : アウトプット ⇒ 3 : 7が記憶定着の黄金比

## 【情報発信のメリット】

- ① フィードバック効果が高い
- ② 文章力が鍛えられる
- ③ 情報・人が集まる
- ④ 事業所内での評価が高まる
- ⑤ 事業所外での評価が高まる
- ⑥ 楽しい

インプットは、アウトプットする時自分のものになる