

Books & Apps
安達裕哉



仕事で必要な
「**本当の
コミュニケーション能力**」
はどう身につければ
いいのか？

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP
TRUNG TÂM THÔNG TIN THƯ



Mã sách: 080703616



多くの人が
気づいていない
暗黙のルール

・「伝わる」のは相手が聞きたいことだけ
・「知らないふり」をしたほうが会話はうまくいく
・知識レベルに差があるときは「手加減」が必要

150万人の専線に
触れた人気サイト
「Books & Apps」
運営者が8000人以上の
ビジネスパーソンを見て
わかった大事なこと

定価 1540円(10%税込) 日本実業出版社

仕事で必要な
「本当の
コミュニケーション能力」は
どう身につければ
いいのか？

Books&Apps
安達裕哉



はじめに

近年、新卒採用時に企業が学生に求める能力の代表が「コミュニケーション能力」となっています。

実際に、2013年の厚生労働省の「厚生労働白書」によれば、1990年代には上位5位にすらランクインしていなかった「コミュニケーション能力」が、2012年時点には大きく順位を伸ばして3位にランクインし、逆に「創造性」などはそのランクを落としています。

もちろん、これは新卒にかぎった話ではありません。中途採用においても、まず多くの企業が気にするのは、その人物の「コミュニケーション能力」であり、そのほかの能力は、「コミュニケーション能力」があることを前提として判断しているようにも見えます。

しかし、なぜ現代はこれほど「コミュニケーション能力」が重視されるのでしょうか。

1つには、ますます知識が専門分化しており、「専門家同士の協力」なくして、成果をあげる事ができない、という現実があげられます。

誰もたった1人の知識で、膨大な範囲に及ぶ企業活動を支えることはできません。

たとえば、エロサービスの開発・運営をとっても、アプリケーションのプログラマー、インフラのエンジニア、デザイナー、マーケター、ビジネス・プロデューサー、それぞれに深い専門知識が求められ、しかも彼らの知識が有機的につながらなければなりません。

また、自社だけではなく、広告代理店のメンバーや、フリーランスのエンジニアが出入りしており、彼らのマネジメントを行うマネジャー、法的なリスクについては法務など、携わらなければならない専門家は膨大な人数にのぼります。

このように現代は専門知識によって組織に貢献する労働者、「知識労働者」が中心となる世界です。

そして、知識労働者はその力を結集するため、「専門知識」と「コミュニケーション能力」の両者を兼ね備えてはじめて業績に貢献できるのです。

2つ目には、会社のコアメンバーが行う定型業務の減少があります。

高度経済成長時には、企業は「定型的な仕事」を効率よくコストを低く抑えて回す方法が問われていました。

ところが、現在は中小零細規模の企業に至るまで、「定型的な業務」はソフトウェアやクラウドソーシング、外部リソースに委託し、付加価値の高い領域に集中して業務を行わなければ、競争に勝ち抜いていくことができません。

すると、会社のコアメンバーが行う仕事は必然的に、「クリエイティビティが求められる非定型業務」です。しかし、非定型業務は本質的に「試行錯誤」を含みます。つまり、「試してみなければわからない」「失敗したら改善してやり直す」というサイクルを回し、徐々に成果が出るように仕事の質を高めていく過程を必ず含みます。

そして、この「改善活動」は1人ではできません。改善をする、ということは、さまざまな視点からアイデアを出し、より成果につながるアイデアを求める行為にほかならないからです。したがって、ここにおいても「コミュニケーション能力の有無」は、死活問題なのです。

前述した理由から、「コミュニケーション能力」に悩む人は、近年とても増えているといえるでしょう。

私も企業のコンサルティングの現場において、適切なコミュニケーションがとられていないばかりに多くのリソースを無駄にしている、たとえば次のようなケースを見てきました。

- ・無駄な会議
- ・上司の指示と部下の行動の食い違いによる摩擦
- ・納得感のない人事評価
- ・職場の人間関係の不和
- ・プロジェクトの崩壊

このように「コミュニケーション能力」の不足に端を発するトラブルは、枚挙にいとまがありません。

私はそんな「働く人たちのコミュニケーション不全」を解決すべく、Books&Appsというメディアにコラムを数多く書いてきました。本書は、その中でもとくに評判のよかった記事をもとに、加筆修正を加え、編集を行ったものです。

本書を読んだ1人でも多くの方が、「コミュニケーション能力」について何らかのヒントが得られることを願ってやみません。

目次

はじめに

第1章 「コミュニケーション能力」の正体

人にきちんと「伝わる」ようにするために、知っておくべきこと	012
真のコミュニケーションと、上辺のコミュニケーション、 何が本質的に異なるのだろうか	018
「コミュニケーション能力」とは、言ってしまうえば「気が利くかどうか」	023
「会話のうまい人」とそうでない人の決定的な差がどこにあるか、ようやくわかった	028
コミュニケーションの要諦は「察してくれ」に甘えないこと	033

第2章

なぜ、企業から「コミュニケーション能力」
は求められ続けているのか

人事部が学生に「学校」と「会社」の評価の違いについてホントのところを説明した……

なぜ、志望動機が「スキルアップしたいから」ではいけないのか……

就活で「コミュニケーション能力」が重視される理由を簡潔に説明する……

「企業が採用したい人」は「コミュニケーション能力の高い専門家」に

変わってきているという話……

「コミュニケーション能力」が最も貴重な能力となる時代……

062

057

051

046

040

どうしたら

第3章 「コミュニケーション能力」は

身につくのか

知っていても、知らないふりをしたほうがコミュニケーションはうまくいく……………	066
「聞き上手」は要するに「いい人」です……………	072
「1を聞いて10を知る人」になるためのコミュニケーション術……………	078
「悩みを相談できる人がいないんです」と言う人は、「相談ベタ」を直すといいですよ……………	082
「きちんと質問できる人」になるための5つのポイント……………	088
「話が浅い」とはどういうことか……………	092

第4章

「コミュニケーション能力」を

高めるために、日頃からできること

人にアドバイスをするときに厳守すべき6つのステップ……………	102
知識レベルに格差がありすぎると、「普通に話しているだけ」なのに……………	108
相手にとっては「バカにされている」ように感じる……………	113
自慢話を聞いてもイラつかないで済む方法……………	113

マウントしてくる人はかわいい……………117

人に仕事を依頼するのが上手な人は、こうやって頼んでいる……………122

「提案のコンベ」で勝率を劇的に上げる方法……………130

「承認欲求の強い人」は認められず、

逆に「承認欲求のない人」ほど評価されるという皮肉……………138

「よい人間関係」は衝突することを前提としている……………143

「知的能力」と

第5章 「コミュニケーション能力」を兼ね備えて、

はじめて成果を出す能力となる

「知的」であるかどうかは、5つの態度でわかる……………150

「知的能力」を活かすには、「コミュニケーション能力」が不可欠……………153

「リーダーシップ」とは、わかりやすく、魅力的な物語を語る力のこと……………158

「おまえのために言っているんだ」って、絶対に言わないほうがいいですよ……………	165
「任せた仕事」を確実にやっってもらう4つの方法……………	169
「意見を求められること」をひどく恐れる人がいる……………	178
「代案なしの反対」に存在価値はあるか……………	181
知らず知らず「上から目線」になっている人の特徴……………	186
こんな人は、会議に参加させてはいけない……………	193
何より残念なのは、知的に優れているのに「コミュニケーション能力」が低い人……………	198

おわりに



9784534055170

ISBN978-4-534-05517-0

C0030 ¥1400E

定価 本体 1400円(税別)

日本実業出版社



1920030014008



「コミュニケーション能力」の正体

そもそも

「コミュニケーション能力」って、具体的に何なの？

真のコミュニケーションと、
上辺のコミュニケーション

「1を聞いて

10を知る人」になるための
コミュニケーション術

自慢話を聞いても
イラつかないで済む方法

「よい人間関係」は

衝突することを
前提としている

「話が浅い」とは
どういうことか etc.

著者が実際に経験し、見聞きした
エピソードをもとにした、珠玉のノウハウ