

要旨

コミュニケーションの苦手克服と上達

本論文は、社会人であれば必要とされるコミュニケーション能力に自信の無い人がどのような場面でどのような振る舞いを見せれば良いのかを論述している。

一定数の人がコミュニケーションは苦手だと感じている理由として、周囲の視線が気になることや過去のトラウマが頭から離れられないことなどがわかっている。コミュニケーションに対する苦手意識を持ったまま社会へ進出してしまうと自らが、そのグループの中で不利な立場に置かれてしまうのだ。

志望する企業へ勤める前に、面接をして採用を貰わなければならない。企業研究や志望理由がしっかりとと言えることは勿論だが面接において最も大事なものは、自身のある発言が出来ているかどうかだ。また、その面接官の特徴を把握することも大事である。成功する為には、回数を重ねる以外にない。

面接がゴールではない。企業の一員になった以上更なるコミュニケーション能力が求められ、プレゼンテーションもその一つである。長時間、自分の口で話さなければならないので、何度もリハーサルを行う必要がある。また、会話と違って自分しか内容を知らないのも、万が一詰まっても誰も助けてくれない。段取りの確認や矛盾点がないかを念入りに確認しなければならない。

どのような仕事でも人との関わりは避けられない。人間関係で極力トラブルを無くす為にも努力が必要だ。具体的には、嫌いな人をつくらないことと上司からの協力を得ることだ。

電話対応も社会人として求められるスキルである。心配であれば予めメモ帳に話す内容を書いておくといい。電話の最中は、イントネーションや口癖に気を付けることや、特に活舌の悪い人は「いち」と「しち」のように発音が似ている単語を焦らずゆっくりと言うことが大事だ。

話すだけではなく、聞くことも大事だ。相手の話を親身になって聞いていれば、相手は安心して話をし続けられる。自分の価値観と合わない箇所があっても相手が話している途中で「いや、それは〇〇だから」と相手の話を否定しない努力が必要だ。また、相手が話している際に、「なるほど」や「おっしゃるとおり」と、ひと言言い、相手を肯定することが大事だ。

会社における会議というのは、上司、部下関係なく本音で話し合うのが本来のやり方であるが、日本人は会議の場では本音で語ろうとしない特性がある。それを無くす為にも感情的にならないようにすることや会議を終えた後も、いがみ合わずに認め合うことが大事で、このような社風になれば、自然と躊躇することなく発言が出来るだろう。

コミュニケーションが苦手な人から見れば、他の人から業務をお願いされたとしても、なかなか断り切れずに引き受けてしまうのではないだろうか。どうしても断りたい時は、ストレートに「NO」ではなく、「NO」の前に「事情は理解できますが・・・」と枕詞を加えるのだ。

仕事において質問というのは、ただ何も考えずに投げかけるのではなく、様々なシチュエーションの中でどのような言葉を使えば良いのかが大事になってくる。失敗してしまった相手に対して怒りで問い詰めるのではなく、「プレゼン緊張しませんでしたか？」や「次回はどうしたらいいと思いますか？」など、相手に寄り添うような質問を投げかけたり、確実に答えが欲しい場合は、結論を先に言うといった方法がある。動機や背景といった前置きが長いと聞いている相手も、結局何が言いたいんだとイライラしてしまう可能性があるのだ。

コロナ禍でテレワークが主流になってきた。対面時とは違い、伝えることの難しさが生じてきた為、言葉というのが大事になってきた。話す時は、カメラ目線で話したり、会話の間に慣れたり、通信の影響で聞き取りにくいところも発生する為、丁寧に話すなどの工夫が必要だ。