はじめに

『コミュニケーション・リテラシー実践教材』へようこそ



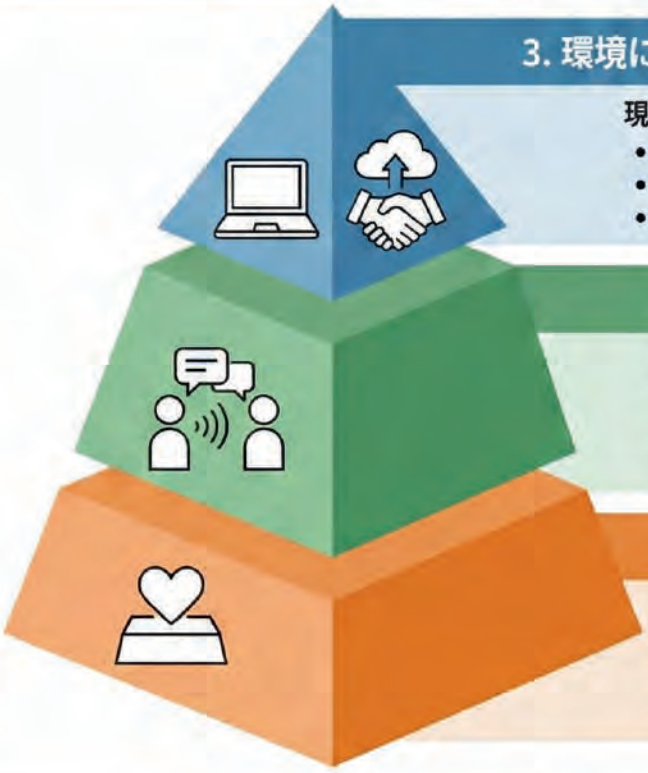
AI・デジタル時代に、なぜ「人間力」が問われるのか

今、私たちの社会や働き方は大きく変化しています。
生成AIの登場により、情報を調べたり、文章をまとめたりする「正解を出す作業」は、誰でも簡単にできるようになりました。また、オンラインツールの普及により、会ったことのない人と画面越しに仕事を進めることも当たり前になりつつあります。

便利になる一方で、多くの人が新しい悩みを抱えています。「画面越しの相手に、感情がうまく伝わらない」「正解のない問題に対して、どう動けばいいかわからない」「失敗するのが怖くて、一歩踏み出せない」。

技術がどれだけ進歩しても、仕事や社会生活の中心にあるのは「人」です。だからこそ、今もっとも求められているのは、自分自身の心を整え、他者と信頼関係を築き、共に答えをつくっていく力――すなわち『コミュニケーション・リテラシー』なのです。
この教材は、単に「話し方がうまくなる」ためのテクニック集ではありません。どんな環境でも、どんなツールを使っても、あなたらしく他者と関わり、信頼される人になるための「実践の書」です。

本教材の3つの柱



3. 環境に適応する：オンラインとオフラインの使い分け

現代に不可欠な、「距離感」を操る力です。
- オンライン
- オフライン（対面）
- ハイブリッドな対人関係

2. 技術を磨く：対話のスキル

信頼関係を築くための、具体的な「聞き方・伝え方」です。
- 聞く力（傾聴）
- 伝える力（発信）
- 報連相

1. 土台をつくる：非認知スキル

目に見えるスキル（資格や点数）を支える、「心の土台」です。
- 自己認識
- やり抜く力（グリット）
- 感情のコントロール

学習者の皆さんへ：この教材の使い方



「完璧」を目指さなくて大丈夫です。コミュニケーションに絶対の正解はありません。この教材には多くの演習やワークが含まれていますが、そこでうまくできなくても落ち込む必要はありません。「緊張してうまく話せなかった」「相手の意図を読み違えた」という失敗こそが、最強の教材です。

大切なのは、「次はどうすればいいか？」を振り返ること。
そして、昨日より少しだけ、相手を思う想像力を広げてみることです。

この教材を終える頃には、あなたは「話し上手な人」ではなく、
「一緒に働きたいと思われる人」「信頼される人」へと成長しているはずです。
さあ、一生モノのスキルを身につける旅を、ここから始めましょう。

AI時代に求められる「人間力」の正体

テストの点数が良くても、資格をたくさん持っていても、それだけで社会で活躍し続けられるわけではありません。生成AIが普及し、「正解」を出すことが簡単になった今、私たち人間に本当に求められているのは、知識を使いこなし、人と協力して成果を生み出すための「土台となる力」です。



認知スキルとは： テストや数値で測れる能力。もちろん仕事をする上で重要な「武器」になります。

非認知スキルとは： 数値では測りにくい内面的な力。認知スキルという武器を「どう使うか」「使い続けられるか」を決める、車のエンジンのような存在です。

重要ポイント：
土台（非認知スキル）が不安定だと、どれだけ立派な知識（認知スキル）を積み上げても、困難にぶつかった時にグラついてしまいます。

AIには代われない「あなたらしさ」の源

技術の進歩により、単なる情報処理や記憶はAIが得意とする分野になりました。

「言われたことをやるだけ」の仕事は減っていきます。

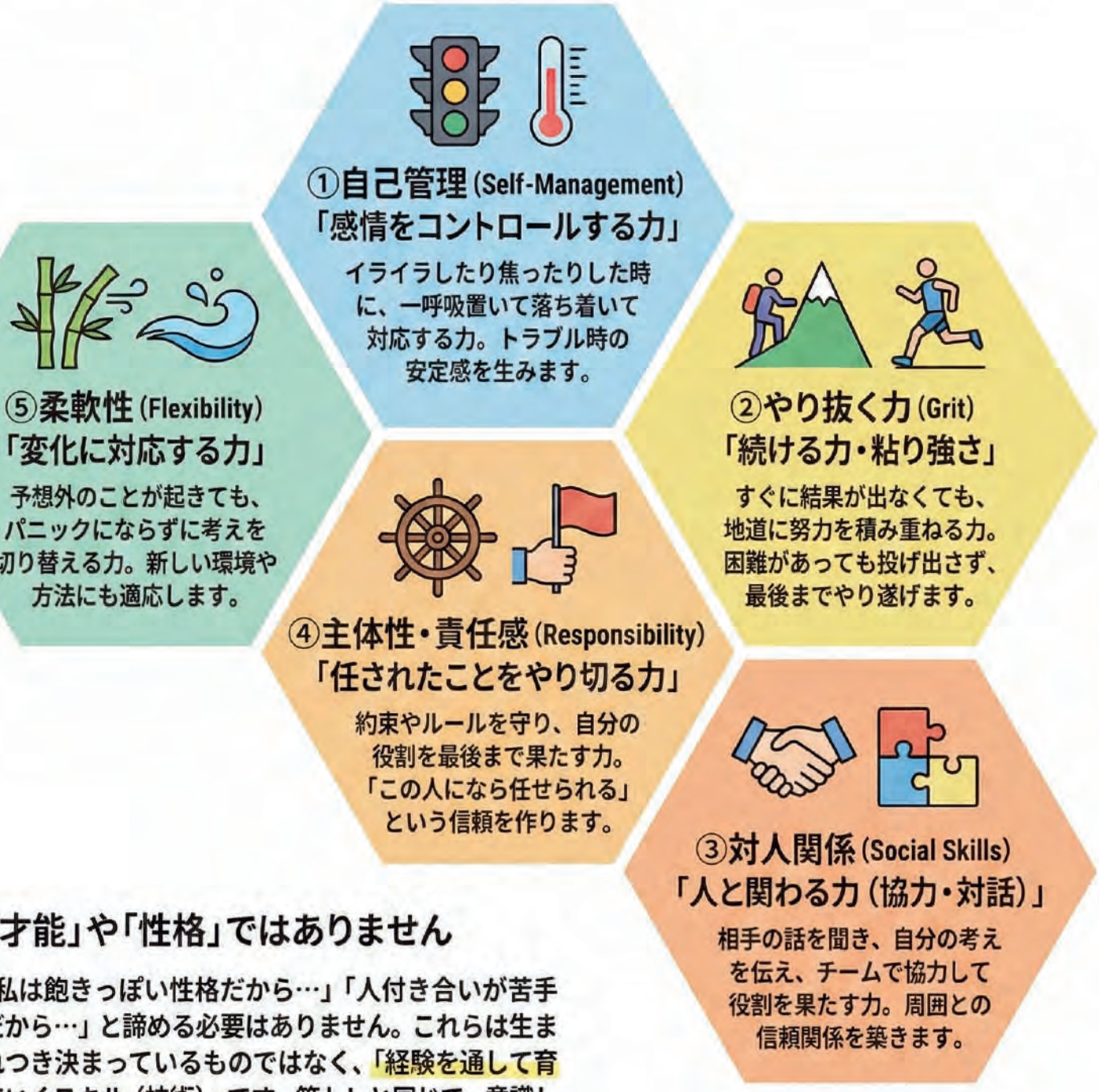
しかし、「状況に合わせて粘り強く考える」「相手の気持ちを想像して動く」「失敗から学んで立ち直る」といった人間らしい行動は、AIには真似できません。

社会に出るということは、正解のない問題に取り組むということ。その時にあなたを支える生モノの力が、非認知スキルなのです。

Check Point: □「認知スキル」と「非認知スキル」の違いがイメージできた。 □ 自分の「土台」はどうなっているか、少し考えてみた。

あなたの行動を支える「5つのエンジン」

「非認知スキル」と一言で言っても、その中身はさまざまです。
ここでは、社会で特に重要となる力を5つのカテゴリー（エンジン）に整理しました。
今の自分にはどのエンジンが備わっているか、点検するつもりで見てみましょう。



「才能」や「性格」ではありません

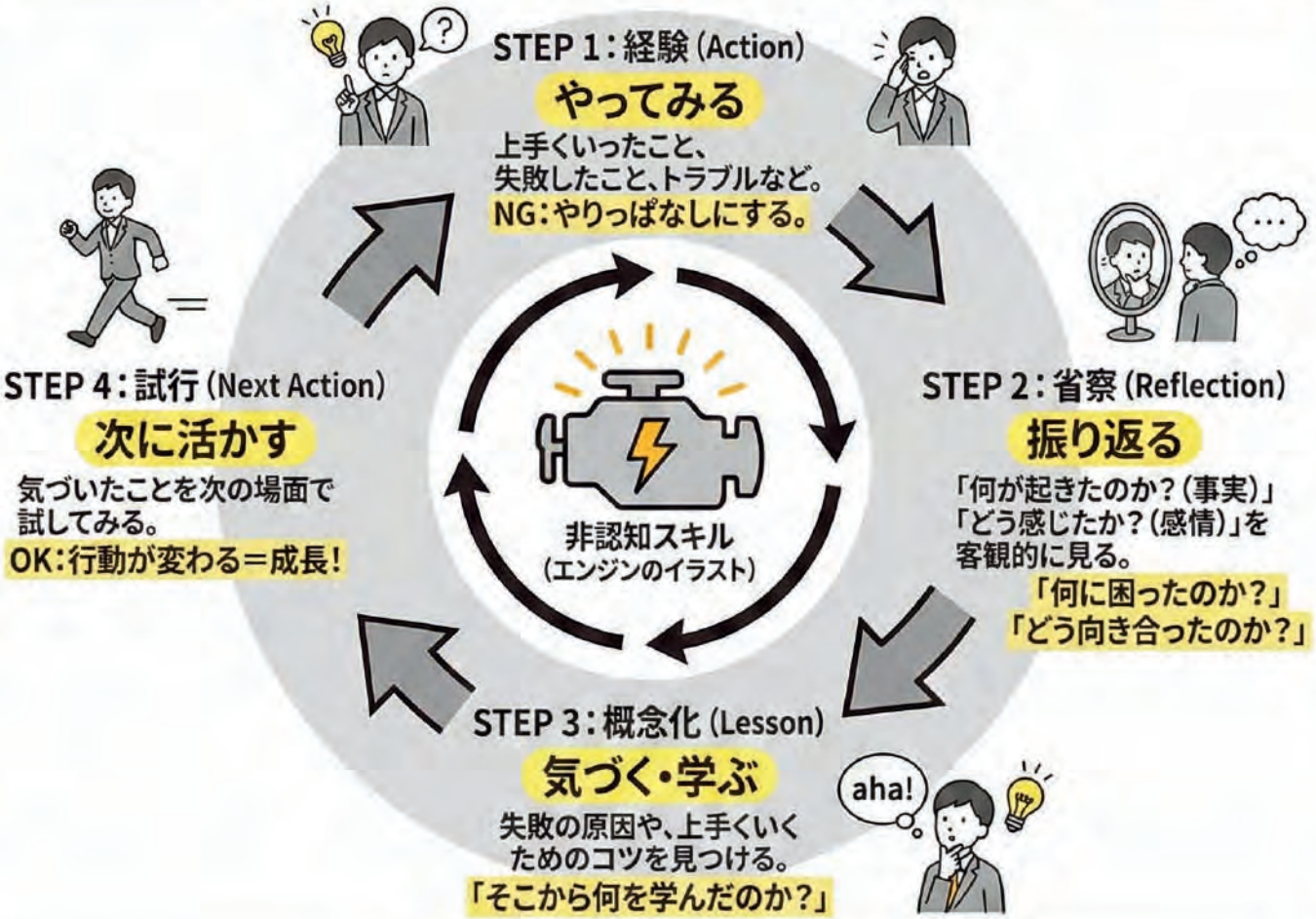
「私は飽きっぽい性格だから…」「人付き合いが苦手だから…」と諦める必要はありません。これらは生まれつき決まっているものではなく、**「経験を通して育てていくスキル（技術）」**です。筋トレと同じで、意識して使い続ければ、必ず少しずつ伸びていきます。今の自分に足りないと感じても大丈夫です。

Check Point：
□ 自分が比較的「得意」だと思うエンジンはどれ？（1つ選んでみよう）
□ 逆に、これから「鍛えたい」と思うエンジンはどれ？

企業は「結果」より「プロセス」を見ている

「失敗したら評価が下がる」「成功した話しかアピールできない」と思っていませんか？
実は、社会で評価されるのは「失敗しない人」ではなく、「失敗から学び、次に活かせる人」です。
結果に至るまでのプロセスにこそ、非認知スキルが表れます。

失敗を「経験値」に変える4つのステップ



事例で見る「成長サイクル」の回し方

惜しい人（サイクルが回っていない）

出来事	お客様の注文を聞き間違えてしまった…
反応	「怒られた、最悪だ…自分はダメだ…」（感情だけで終わる）
その後	落ち込んで辞めてしまう。また同じミスをする。

成長する人（非認知スキル発揮！）

出来事	お客様の注文を聞き間違えてしまった…
反応	「焦ってメモを取れなかったのが原因だ」（振り返り・分析）
その後	「次は必ず復唱確認をしよう」と決める。ミスが減り、信頼される。

解説コメント：失敗した事実は同じでも、「振り返り」があるかどうかで、その後の成長は大きく変わります。企業が見ているのは右側の姿勢です。

Check Point:

- □ 最近の「失敗」や「上手くいかなかったこと」を一つ思い出してみよう。
- □ それは、このサイクルのどこで止まっている？（落ち込んだまま？ 原因は分かったけど行動していない？）

非認知スキル発見シート

「すごいエピソードがないとダメ」と思っていませんか？
企業が見たいのは、特別な成功体験ではなく、日常の中であなたが「どう考え、どう動いたか」です。
小さな出来事の中にこそ、あなたの強みが隠れています。

書き方のステップ

STEP 1：エピソードの棚卸し（事実）

問い　アルバイト、実習、部活、趣味などで、「困ったこと」「頑張ったこと」「続けていること」を一つ思い出してみましょう。

記入欄　いつ、どこで、何があった？（事実だけを書く）

STEP 2：その時、どうした？（思考・行動）

問い　その状況に対して、あなたはどう考え、どんな行動をとりましたか？（結果よりプロセス！）

記入欄　どう考えた？ どう動いた？

STEP 3：使ったスキルはどれ？（分類）

問い　その行動で発揮された「エンジン（P.02 参照）」はどれですか？（複数回答可）

チェックリスト
- □ ①自己管理（感情コントロール・規律性）
- □ ②やり抜く力（忍耐力・継続）
- □ ③対人関係（協調性・傾聴）
- □ ④主体性・責任感（自己決定）
- □ ⑤柔軟性（状況対応）

STEP 4：企業へのアピール（変換）

問い　この経験を一言で言うと、どんな「強み」と言えますか？

ヒント　「～する力があります」「～な姿勢で取り組めます」と言い換えてみましょう。

記入欄　私の強み（非認知スキル）は…

実際の記入例

【記入例】

カフェのアルバイトで、お昼の混雑時にオーダーミスが続いてしまい、お客様を待たせてしまった。

焦って作業するより、まずは落ち着こうと考えた。役割分担を提案し、自分はドリンク作成に集中することにした。

- ☑ ①自己管理（落ち着いて対応した）
- ☑ ⑤柔軟性（状況に合わせて役割を変えた）

予想外のトラブルが起きても、感情的にならず冷静に状況を判断し、チームのために動くことができます。

Editor's Voice（編集者からのコメント）：
完成した STEP 4 の文章は、そのまま履歴書の「自己 PR」や面接での回答の材料になります。このシートは、就職活動の宝の地図です！

Next Chapter：
自分の「強み（スキル）」が見えてきましたね。次は、自分が仕事をするときに大切にしたい「価値観（アンカー）」を探しに行きましょう。

Go to Chapter 2 →



あなたが輝く「環境」はどこにある？

「どんな仕事（職種）に就くか」と同じくらい大切なのが、「どんな環境（職場）に身を置くか」です。たとえ優秀な種（あなた）でも、合わない土壌では花を咲かせることはできません。あなたにとっての「良い土壌」とはどんな場所でしょうか？

ホランドの六角形モデル（RIASEC）



タイプは「混ざり合う」

あなたは一色じゃない！

「私はこれだ！」と1つに決めつける必要はありません。多くの人は、「人と関わるのが好き（S）だけど、新しい企画もしたい（E）」のように、上位2〜3つの組み合わせを持っています。自分のタイプを知ることは、自分を型にはめることではなく、「自分が心地よいと感じる要素」を知ることです。

Check Point

- □ 説明を読んで、「自分っぽいな」と思うアルファベットはどれ？
- □ 「これは自分じゃないな」と思うものはどれ？

Next Page： 次のページで、簡単な診断チェックをして、あなたのタイプを詳しく見てみましょう。

Chapter 2

譲れない価値観「キャリア・アンカー」

「給料がいい」「安定している」…それも大切ですが、それだけで仕事を選ぶと後悔するかもしれません。荒波の中でも船（人生）が流されないように繋ぎ止めてくれる錨（アンカー）。それが「価値観」です。あなたが仕事をする上で、絶対に譲れないものは何でしょうか？



なぜ「アンカー」が必要なのか？

能力（スキル）は「船のエンジン」ですが、価値観（アンカー）は「船を止める場所」を決めるものです。自分のアンカーを知らないと、条件の良い仕事についても「何かが違う」と漂流してしまいます。



8つのキャリア・アンカー図鑑

① 専門・職能別 Technical / Functional



- キーワード：「その道のプロになりたい」
- 特徴：特定の分野でスキルを磨き、専門家として認められることにやりがいを感じる。管理職になるより現場にいたい。
- 心の声：「もっと技術を極めたい！」「この分野なら誰にも負けたくない」

② 経営管理 General Managerial



- キーワード：「組織を動かして成果を出したい」
- 特徴：人をまとめ、大きな責任を負い、組織全体のゴールを達成することに喜びを感じる。出世やリーダーへの意欲が高い。
- 心の声：「チームのみんなを率いて、大きなプロジェクトを成功させたい！」

③ 自律・独立 Autonomy / Independence



- キーワード：「自分のペース・やり方で働きたい」
- 特徴：組織のルールや時間に縛られるのが苦手。自分の裁量で自由に仕事を進めたい。フリーランスや独立志向。
- 心の声：「あれこれ指図されず、自分のやり方で結果を出したい」

④ 保障・安定 Security / Stability



- キーワード：「安心できる環境で長く働きたい」
- 特徴：予測できる未来や、雇用の安定を最優先する。冒険よりも、しっかりした組織の一員であることに安らぎを感じる。
- 心の声：「リスクは避けたい。福利厚生や将来の保証がしっかりしていると安心」

⑤ 起業家的創造性 Entrepreneurial Creativity



- キーワード：「新しいものをゼロから創りたい」
- 特徴：既存の枠組みではなく、リスクを取ってでも新しいサービスや事業を生み出したい。
- 心の声：「人の真似はつまらない。世の中にない新しい価値を作ってみたい！」

⑥ 奉仕・社会貢献 Service / Dedication



- キーワード：「誰かのため・社会のために尽くしたい」
- 特徴：給料や昇進よりも、「世の中を良くしている」「人を助けている」という実感を大切にする。
- 心の声：「困っている人の役に立ちたい。社会問題の解決に貢献したい」

⑦ 純粋な挑戦 Pure Challenge



- キーワード：「難しい壁を乗り越えたい」
- 特徴：解決困難な問題や、強敵（ライバル）との競争に燃える。「無理だ」と言われると逆にやる気が出る。
- 心の声：「簡単な仕事は退屈。あえて厳しい環境で自分を試したい！」

⑧ 生活様式 Lifestyle



- キーワード：「仕事と私生活のバランスを取りたい」
- 特徴：仕事は人生の一部。家族との時間や趣味、居住地など、ライフスタイル全体を大切にできる働き方を望む。
- 心の声：「仕事も大事だけど、家族や趣味の時間も絶対に犠牲にしたくない」

Check Point

- ☐ 今の時点で、「これかな？」と思うものを1つか2つ選んでみよう。
- ☐ 逆に、「これは絶対に違う」と思うものはどれ？（消去法も自己分析です！）

【演習】環境タイプ診断

以下の質問に対して、直感的に「自分に当てはまる」と思うものにチェック（✓）を入れてください。
あまり深く考えすぎず、「どちらかと言えばそうかも」程度でOKです。

【R：現実的タイプ】（Realistic）

- ☐ 体を動かすことが好きだ
- ☐ デスクワークより作業する方が好きだ
- ☐ 機械・道具・モノを扱うことに抵抗がない
- ☐ 目に見える成果があるとやりがいを感じる
- ☐ 細かい説明より、まずやってみたい

合計：[　　] 点

【S：社会的タイプ】（Social）

- ☐ 人と関わることが比較的好きだ
- ☐ 誰かの役に立つと嬉しい
- ☐ 教えたり、支えたりする場面にやりがいを感じる
- ☐ 相手の気持ちを考えることが多い
- ☐ チームや対話のある環境が合っていると思う

合計：[　　] 点

【I：研究的タイプ】（Investigative）

- ☐ 仕組みや理由を考えるのが好きだ
- ☐ 「なぜ？」と考えることが多い
- ☐ 調べたり分析したりする作業が苦にならない
- ☐ 一人で考える時間がある方が落ち着く
- ☐ 答えを見つける過程を楽しめる

合計：[　　] 点

【E：企業的タイプ】（Enterprising）

- ☐ 人をまとめたり、引っ張ったりすることに興味がある
- ☐ 自分の考えを伝えることが比較的得意だ
- ☐ 目標があるとやる気が出る
- ☐ 新しいことや挑戦にワクワクする
- ☐ 責任のある役割を任されると燃える

合計：[　　] 点

【A：芸術的タイプ】（Artistic）

- ☐ 自分なりの表現を大切にしたい
- ☐ 正解が一つでない方がやりやすい
- ☐ デザイン・音楽・文章・表現活動に興味がある
- ☐ ルールが多すぎると窮屈に感じる
- ☐ 感性やアイデアを活かしたい

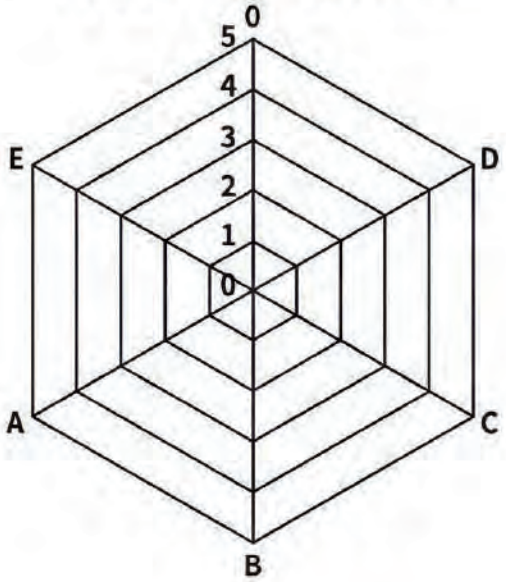
合計：[　　] 点

【C：慣習的タイプ】（Conventional）

- ☐ 整理整頓や計画を立てるのが苦ではない
- ☐ 正確さや丁寧さを大切にしたい
- ☐ 決まった手順がある方が安心する
- ☐ コツコツ続ける作業が得意な方だ
- ☐ 人を支える役割にやりがいを感じる

合計：[　　] 点

六角形レーダーチャート



結果の整理：トップ3を書こう

【　　】タイプ（＿＿＿点）
【　　】タイプ（＿＿＿点）
【　　】タイプ（＿＿＿点）

考察（Reflection）：

診断結果を見て、どう感じましたか？（例：「納得！」「意外だった」）また、上位のタイプが活かせそうな「具体的な場面（アルバイトや授業）」はありますか？

自由記述欄（3行程度）

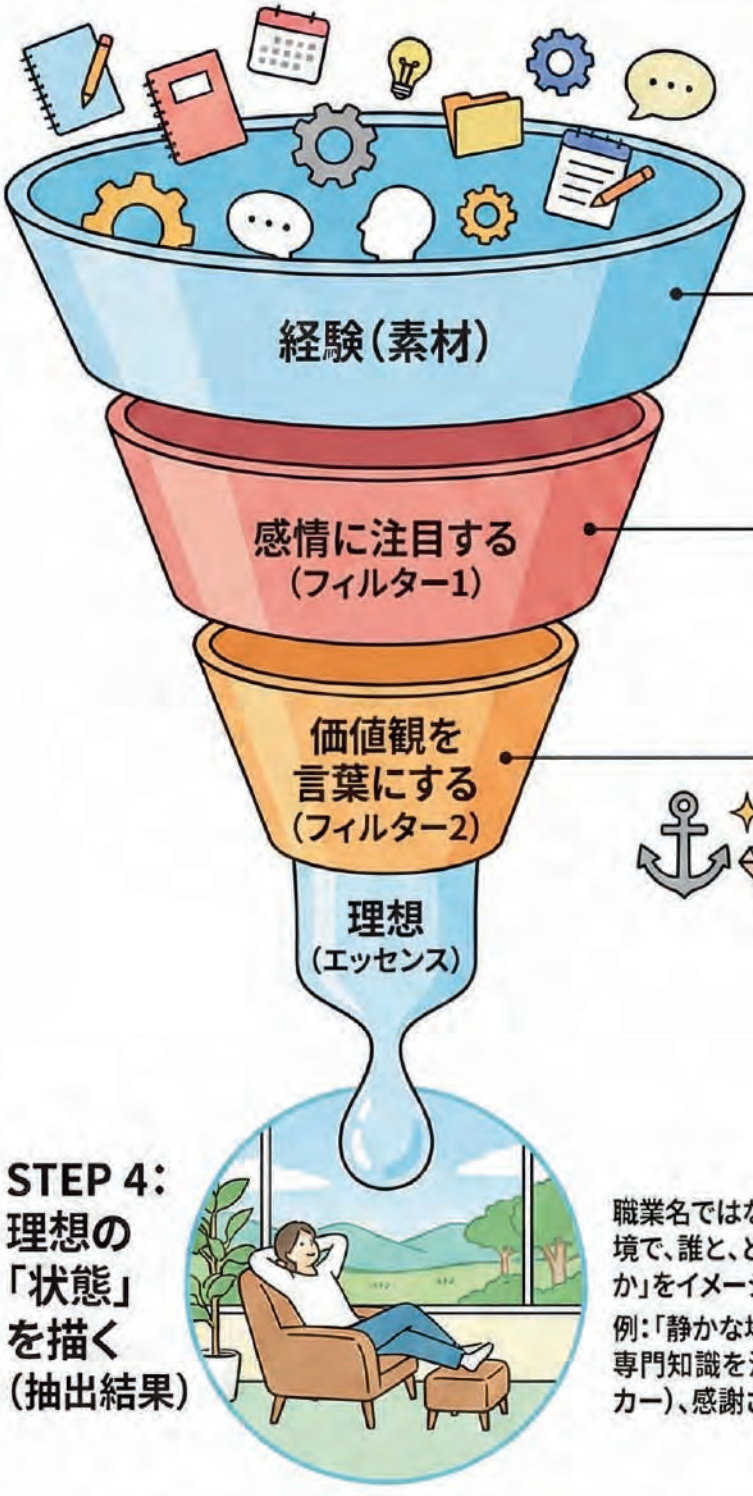
Next Step: 自分の「価値観（アンカー）」と「環境タイプ（RIASEC）」が見えてきました。
次のページでは、これらを組み合わせて「理想のキャリア」を描くための総仕上げを行います。

理想のキャリアを描くステップ

「職業名」ではなく「働く状態」を描く

「やりたい仕事が見つからない」と焦っていませんか？　キャリアを決めるのは、世の中にある「職業名」から選ぶことだけではありません。あなたの過去の経験という「素材」から、あなただけの「理想の働き方」を抽出するステップを見ていきましょう。

キャリア抽出の4ステップ



STEP 1：経験を振り返る（事実）



アルバイト、実習、部活、趣味など、過去の出来事を「事実」として書き出します。

ポイント：ここでは「うまくいったか」「褒められたか」などの評価は捨ててください。小さなことでもOKです。

感情に注目する（フィルター1）



その時、どう感じたか？（楽しかった、疲れた、悔しかった、安心した）

問い：「なぜそう感じたの？」と深掘りすることで、自分の本音が見えてきます。

価値観を言葉にする（フィルター2）

感情の裏にある「大切にしたいこと（アンカー）」を見つけます。

例：「自分のペースでできて楽しかった」
→【自律】を大切にしたい

STEP 4：理想の「状態」を描く（抽出結果）

職業名ではなく、「どんな環境で、誰と、どう働いているか」をイメージします。

例：「静かな場所で（環境）、専門知識を活かして（アンカー）、感謝される（感情）」

コラム：「職業名（名詞）」VS「働く状態（形容詞）」

職業名で選ぶと…
「イメージと違った」ときに逃げ場がなくなる。AI等の影響でその仕事自体がなくなるリスクも。

働く状態で選ぶと…
「人と関わり、感謝される仕事」という軸なら、営業職でも、販売員でも、介護職でも叶えられる。選択肢が広がり、環境変化にも強くなる。

Next Step：理屈は分かりましたね。次は実際にペンを持って、あなたの経験から「理想のキャリア」を抽出してみましょう。

Go to Page 09 Worksheet →

【演習】キャリア・ログ ～過去から未来を描く～ 

P.08のステップを使って、あなたの経験を「宝物」に変えましょう。うまくいったことも、大変だったことも、すべての経験がヒントになります。評価せず、ありのままを書いてみてください。

STEP 1：経験の棚卸し「LOG」

	① いつ・何をした？（事実） 【ガイド】評価（褒められた等）は書かず、出来事だけを客観的に書こう。	② その時どう感じた？（感情） 【ガイド】楽しかった、疲れた、悔しかった…正直な気持ちを短い言葉で。	③ なぜそう感じた？（価値観の種） 【ガイド】感情の理由を深掘り！「～できるのが好き」「～なのが嫌」
	【記入例】カフェのバイトで、混雑時にスタッフへの指示出しをした。	大変だったけど、充実感があって楽しかった。	みんなで協力してピークを乗り越える一体感が好きだから。
1			
2			
3			

STEP 2：共通点の発見「ANALYZE」

問い：上の③（なぜそう感じた？）を見比べてみましょう。似ている言葉や、共通するテーマはありませんか？
作業：キーワードを3つ抜き出してみよう。

[キーワードA：例「チームワーク」]	[キーワードB：例「達成感」]	[キーワードC：例「忙しい環境」]

解説：これらが、あなたの「キャリア・アンカー（譲れない価値観）」の候補です。

STEP 3：理想の働き方の言語化「VISION」

問い：最後に、以下のテンプレートを埋めて、あなたの「キャリアの軸」を文章にしてみましょう。

「今の私は、[①大切にしたい価値観]ことを大切にしていて、[②得意な環境・状態]な環境で力を発揮しやすいです。だから、将来は[③理想の働き方イメージ]な働き方に近づいていきたいです。」

【記入例】「今の私は、[チームで協力する]ことを大切にしていて、[変化があり、忙しい]な環境で力を発揮しやすいです。だから、将来は[仲間と声をかけ合いながら目標を達成する]な働き方に近づいていきたいです。」

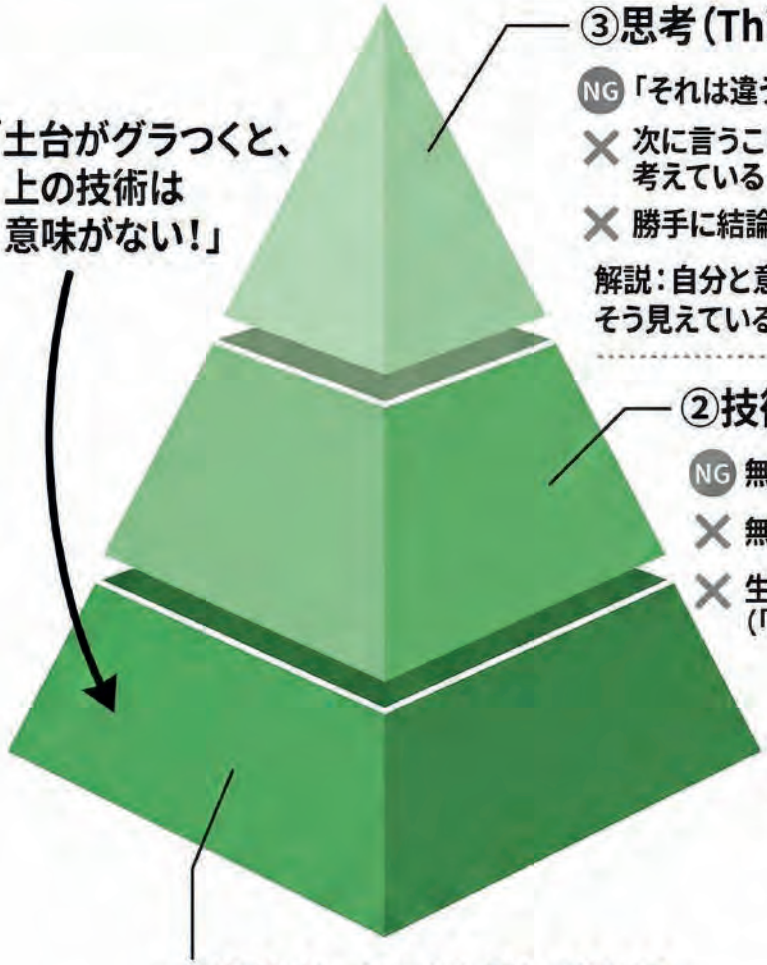
Check：この文章が、あなたの「自己PR」や「志望動機」の土台になります。スマホで写真を撮っておこう！
Next Chapter：自分を知る旅はここまで。次は、その自分を相手に伝える「対話力」を磨きます。

Go to Chapter 3 →

「聞く」は最大のコミュニケーション

「話し上手」な人よりも、「聞き上手」な人のほうが信頼されることを知っていますか？生成AIの時代、ただ情報を伝えるだけなら機械でもできます。しかし、相手の意図を汲み取り、共感し、信頼関係を築く「聞く力」は人間にしかできません。

聞き方の3層ピラミッド



「土台がグラつくと、上の技術は意味がない！」

③思考（Thinking）【評価を保留する】

NG
- ✕ 「それは違う」と遮る
- ✕ 次に言うことを考えている
- ✕ 勝手に結論づける

OK
- ✓ 最後まで聞く
- ✓ 「なぜそう思うのか？」と背景を想像する
- ✓ 事実と感情を分ける

解説：自分と意見が違っても、すぐに否定せず「相手からはそう見えているんだな」と一旦受け止める懐の深さです。

②技術（Technique）【反応を返す】

NG
- ✕ 無言
- ✕ 無表情
- ✕ 生返事（「はいはい」）

OK
- ✓ あいづち（「なるほど」「ええ」）
- ✓ オウム返し（キーワードを繰り返す）
- ✓ 要約（「つまり○○ということですね」）

解説：「聞いていますよ」という証拠を相手に見せる技術です。特にオンラインでは、少し大げさなくらいが丁度良いです。

①姿勢（Attitude）【体で聞く】

NG
- ✕ スマホを見ながら
- ✕ 腕組み
- ✕ 背もたれに寄りかかる

OK
- ✓



「へそ」を相手に向ける　相手の目を見る（アイコンタクト）　うなずく

解説：まずは「あなたの話を聞く準備ができています」というサインを体全体で送るること。これがなければ、どんなテクニックも逆効果です。

コラム：「沈黙」は怖くない

本文要約：会話が途切れると焦って何か話そうとしていませんか？相手が黙っているのは、「考えている時間」かもしません。こちらが沈黙を待つことで、「あなたの言葉を待っています」というメッセージになり、相手は安心して話せます。沈黙も大事な「会話」の一部です。

Check Point:

- □ 話を聞くとき、スマホを置いて体を相手に向けている？（姿勢）
- □ 「なるほど」「そうなんですね」と声に出して反応している？（技術）
- □ 相手の話を途中で遮らず、最後まで聞いている？（思考）

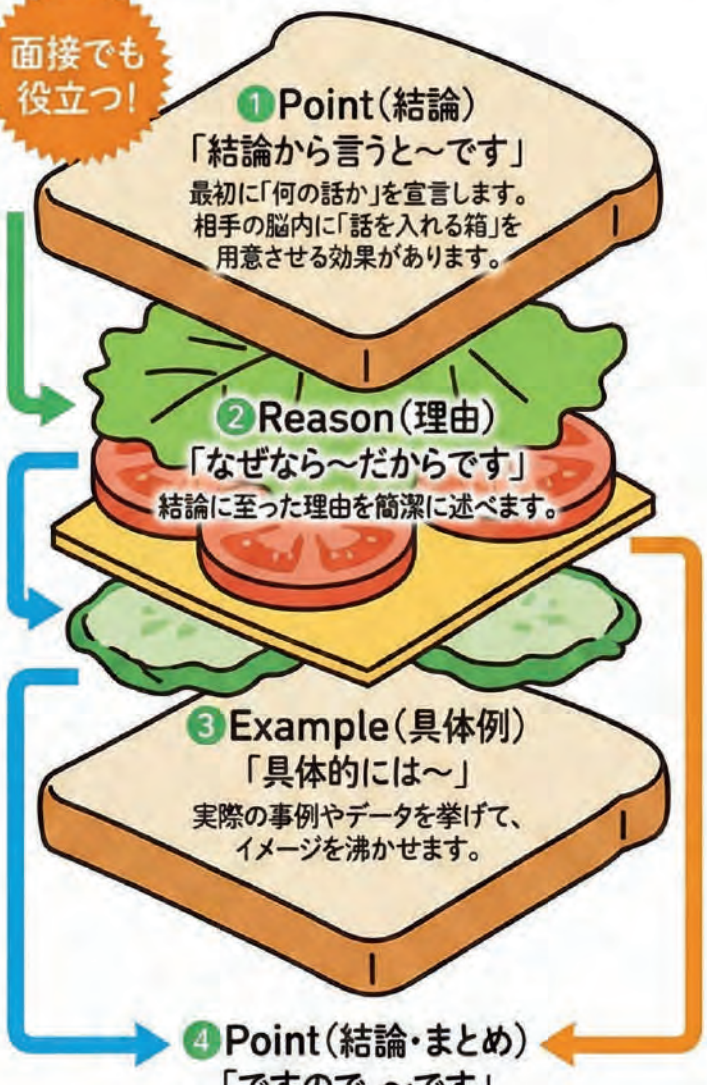
「伝わる」には型がある

どんなに良いアイデアも、伝え方がまずいと相手には届きません。
「何が言いたいの？」と言われないために必要なのは、話術のセンスではなく、
情報を整理して渡すための「型（ルール）」です。

結論サンドイッチ「PREP法」

わかりやすい話の黄金パターン

面接でも役立つ！



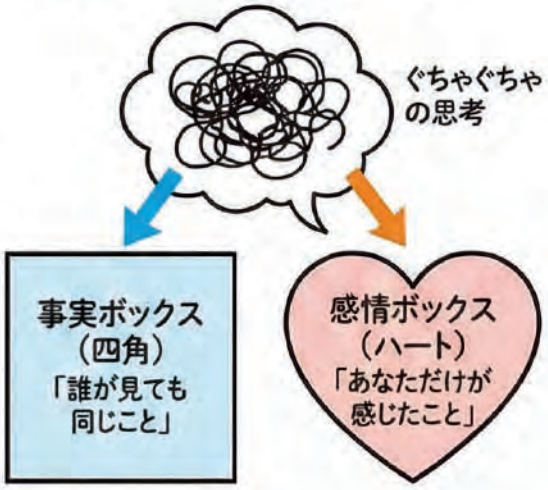
NG例

「実は昨日、体調が悪くて、病院に行ったら混んでいて…（延々と理由）」



事実と感情を分ける

信頼される報告・相談の鉄則



ダメな例（混ざっている）

「すごく忙しくて、全然終わそうにありません。不安です…」



良い例（分けている）

「作業は全体の30%まで進みました。（事実）ですが、今のペースだと期限に間に合うか不安です。（感情）なので、優先順位の相談をさせてください。（提案）」

「事実」だけだと冷たいロボットになり、「感情」だけだと子供っぽくなります。両方を分けて伝えることで、プロとしての信頼が生まれます。

コラム

「独り言」になっていませんか？

伝えるときの主語は、常に「相手」です。「（自分が）言いたいこと」を話すのではなく、「（相手が）知りたいこと」を話す意識を持ちましょう。専門用語を使わない、一文を短くする、相手の反応を見てスピードを変える。これらはすべて「相手への思いやり（非認知スキル）」の表れです。

Check Point

- ☐ 話し始めるとき、「結論から言うと」と切り出せている？
- ☐ 「事実（数字や出来事）」と「感情（辛い、嬉しい）」を分けて話している？
- ☐ 相手が理解できているか、表情を見ながら話している？



対話は「言葉のキャッチボール」

コミュニケーションにおいて、「聞く」と「話す」は別々のことではありません。相手のボール（言葉）をしっかり受け止めるからこそ、相手もあなたのボールを受け取る準備ができます。良い対話は、この循環から生まれます。

良い循環 vs 悪い循環

「聞く（Input）→ 考える（Process）→ 話す（Output）」

① 理想：キャッチボール (Catchball)



状態 「受け止めて、返す」

解説 お互いに相手が取りやすいボールを投げ合い、ラリーが続く状態。信頼関係が深まる。

② NG：ドッジボール (Dodgeball)



「ドッジボールになっていませんか？」

状態 「ぶつける・言い負かす」

解説 相手の事情はお構いなしに、自分の言いたいこと（正論）だけを投げつける状態。相手は逃げるか、反撃するしかない。

③ NG：壁打ち (Wall Tennis)



状態 「一方通行・スルー」

解説 相手の話を聞き流し（または遮り）、自分の話ばかりする状態。これでは会話は成立しません。

会話を広げる「＋α」の技術

解説 ボールを受け取った後、ただ投げ返すだけでは会話は広がりません。相手の言葉に「質問」や「提案」という色をつけて返すことで、対話は深まります。

× ただ返すだけ

上司：「この資料、作っておいて」
自分：「はい、分かりました。」（終了）

◎ ＋αで返す（質問・確認）

上司：「この資料、作っておいて」
自分：「はい、承知しました！（受容）
ちなみに、いつまでに必要でしょうか？（質問）
過去のデータを参考にしても良いですか？（提案）」



Check Point

- □ 相手が話し終わるのを待ってから、自分の言葉を返している？（キャッチ）
- □ 相手が受け取りやすい言葉やスピードで話している？（スロー）
- □ 「はい」だけでなく、質問や感想を添えて返している？（プラスアルファ）



ケーススタディ（対面編）：現場で信頼される「受け答え」

「ちゃんと話さなきゃ」と緊張する必要はありません。現場で評価されるのは、流暢なトークではなく、「正確に受け止め、誠実に返す」姿勢です。よくある3つの場面で、残念な例（NG）と信頼される例（OK）を比べてみましょう。

× 残念な例（NG）

状況：上司から「この資料を15時までにコピーしておいて」と頼まれた。



◎ 信頼される例（OK）



「反応（メモ・うなずき）」と「復唱」が聞いている証拠になる。

SCENE 2：分からない時・質問する時

状況：作業の手順が分からず、手が止まってしまった。



◎ 信頼される例（OK）



「0か100か」ではなく、「どこで詰まっているか（境界線）」を伝える。

SCENE 3：ミスを指摘された時

状況：「ここの数字、間違ってるよ」と注意された。



◎ 信頼される例（OK）



指摘は「攻撃」ではなく「成長のヒント」。まずは事実を受け止める。

Check Point: □ 指示を受ける時、「復唱（繰り返すこと）」をしている？ □ 質問する時、「どこまで分かったか」を伝えている？
□ 注意された時、「でも（言い訳）」から話し始めていない？

【演習】対話力チェック＆アクション

対話力は、性格ではなく「技術（スキル）」です。今はできていなくても、
意識して練習すれば必ず上達します。まずは現状の自分をチェックしてみましょう。



聞く力 (Listening)
テーマ：相手を受け止める土台

- ☐【姿勢】スマホを置き、相手にへそ（体）を向けて話を聞いている。
- ☐【技術】「なるほど」「そうなんですね」と、声に出して反応している。
- ☐【技術】分からないことは、そのままにせず質問や確認をしている。
- ☐【思考】相手の話を途中で遮らず、最後まで聞いている。
- ☐【思考】相手の意見を否定せず、「背景には何か理由があるはず」と考えている。



伝える力 (Speaking)
テーマ：相手に届ける技術

- ☐【構成】「結論から言うと」「相談なのですが」と、最初に何の話か伝えている。
- ☐【整理】「事実（起きたこと）」と「感情（思ったこと）」を分けて話している。
- ☐【配慮】相手がメモを取れるくらいのスピードや間（ま）を意識している。
- ☐【確認】一方的に話すだけでなく、「ここまで大丈夫ですか？」と確認を入れている。
- ☐【言葉】専門用語や若者言葉を使わず、相手に伝わる言葉を選んでいる。

分析・振り返りエリア

問い：チェック結果を見て、気づいた「自分のクセ」は？

記入例：聞くときのリアクションが薄いかも。話すときは、つい言い訳（感情）から入ってしまうクセがある。

Free Space: [　　]

※今はできなくて当たり前。気づけたことが成長の第一歩です。

アクションプラン設定

問い：スキルアップのために、明日から意識する「具体的な行動」を1つだけ宣言しよう！

ヒント：×「聞き上手になる」（抽象的すぎる） ◎「相槌をいつもの2倍打つ」「話す前に『結論は』と言う」（具体的！）

MY ACTION:
私は明日から、[　　] を実行します！

Next Chapter: 1対1の対話ができるようになったら、次は「チーム」での動き方です。
社会人の必須スキル「報連相」の真髄に迫ります。Go to Chapter 4 →

「報連相」はチームを守るための行動

一人で仕事をしている人はいない

社会に出ると、「一人で完結する仕事」はほとんどありません。あなたの仕事は必ず誰かと繋がっています。
報連相とは、上司に怒られないためのルールではなく、チームをスムーズに動かすための「パス回し」なのです。

報連相の再定義

過去

① 報告（Report）
【過去】（起きたこと・結果）

役割　　：「現状の共有」
メッセージ：終わったことや進捗を伝え、次の指示や判断を仰ぐためのもの。
例：「作業が終わりました」
「トラブルが起きました」

現在・未来

② 連絡（Contact）
【現在・未来】（事実・予定）

役割　　：「周知・連携」
メッセージ：事実や予定を関係者に伝え、動きを合わせるためのもの。
自分の意見は入れない。
例：「明日は13時から会議です」
「電車遅延で遅れます」

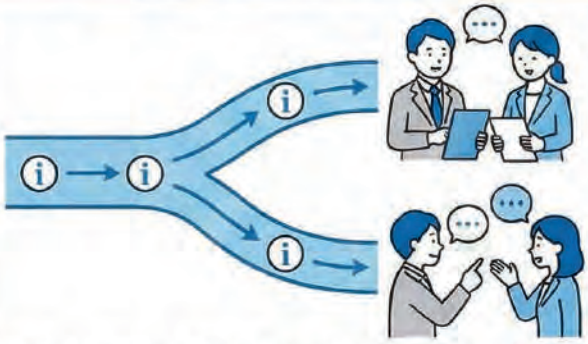
未来

③ 相談（Consultation）
【未来】（思考・迷い）

役割　　：「意思決定の共有」
メッセージ：判断に迷うとき、知恵を借りてより良い答えを出すためのもの。
例：「AとBで迷っています」
「どう進めれば良いでしょうか」

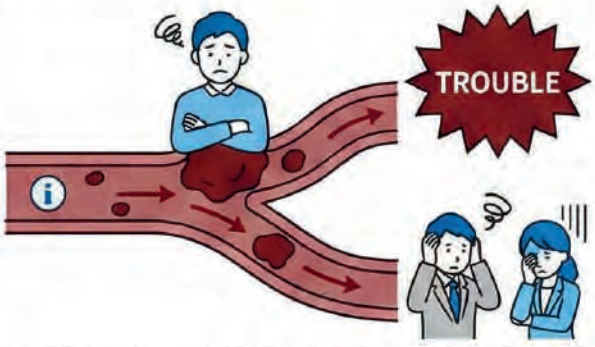
情報の「血液循環」モデル

A：健康なチーム（サラサラ）



解説：こまめな報連相があることで、問題が小さいうちに解決でき、チーム全体が機能する。

B：不健康なチーム（ドロドロ・血栓）



解説：あなたが「言いにくいから」と情報を止めると、そこでチームの連携が止まります。発見が遅れるほど、傷口（トラブル）は広がります。

コラム

「完璧」にしてから報告しようとしていませんか？

真面目な人ほど、「ちゃんとできてから見せよう」「自分で解決してから報告しよう」と考えがちです。
しかし、ビジネスでは**「スピード」が命**です。完璧な事後報告より、50点の途中経過のほうが、修正が効くため価値があります。「未完成でも出す勇気」を持ちましょう。

Check Point：□「報告」は過去、「相談」は未来のことだと理解できた？　□「情報を止めること」がチームにとってリスクだとイメージできた？

そのまま使える！報連相フレーズ集10選

「何て言えばいいか分からない…」と悩んでいる間に、報告のタイミングを逃してしまっていませんか？
この10個のフレーズ（型）を持っていれば、現場のほとんどの場面で対応できます。
自分の言葉として使えるよう練習しておきましょう。

報告：Report
～事実を伝え、次につなぐ～

1. 作業が遅れそうな時（★最重要）

NG （ギリギリまで黙って）「終わりませんでした」

OK 「申し訳ありません。予定より時間がかかっています。**あと30分ほどお時間をいただけないでしょうか？**」

2. 作業が終わった時

NG （無言で置いておく）

OK 「○○の作業が完了しました。確認をお願いします。**次は何かお手伝いすることはありますか？**」

3. ミスをしてしまった時

NG 「だって、指示が…」（言い訳）

OK 「申し訳ありません。○○の件で入力ミスをしてしまいました。すぐに修正しますが、てしまいました。すぐに修正しますが、**影響範囲を確認したいのでご指示いただけますか？**」

4. 途中経過（長い作業の時）

NG （完成するまで見せない）

OK 「現在、全体の50%まで進んでいます。**方向性に間違いがないか、一度見ていただいてもよろしいでしょうか？**」

連絡：Contact
～ズレをなくし、信頼を作る～

5. 指示の内容を確認したい時

NG 「分かりました」（分かっていない）

OK 「念のため確認させてください。**○○という理解で合っていますでしょうか？**」

6. 急な休み・遅刻

NG （始業時間を過ぎてから連絡）

OK 「大変申し訳ありません。電車遅延のため、○○分ほど到着が遅れます。**着き次第、すぐに取り掛かります。**」

7. 離席・退社する時

NG （黙って消える）

OK 「○○のため、少し席を外します（10分ほどで戻ります）。」/「**お先に失礼します。**」

相談：Consultation
～知恵を借り、前に進める～

8. 優先順位に迷った時

NG （パニックになって全部中途半端）

OK 「今、AとBの作業を持っていますが、**どちらを優先して進めるべきでしょうか？**」

9. やり方が分からない時

NG 「分かりません」（丸投げ）

OK 「○○について自分なりに調べたのですが、どうしても分かりません。**ヒントをいただだけないでしょうか？**」

10. 手一杯で断りたい時

NG 「無理です」（拒絶）

OK 「今はAの作業で手一杯でして…。**明日の午前中であれば対応可能ですが、いかがでしょうか？**」（代替案）

Editor's Voice：「言葉」はあなたの身を守る武器であり、信頼を稼ぐ道具です。まずはこのまま真似して言ってみましょう。
Next Page： リアルな対話の次は、現代の必須スキル「オンラインでのコミュニケーション」について学びます。

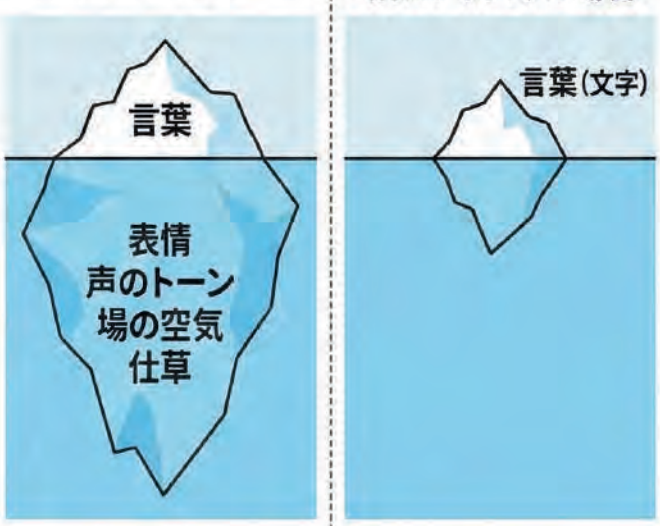
Go to Page 18 →

「見えない情報」を補う技術
～オンライン時代の信頼関係～

LINEやZoomは便利ですが、対面と同じ感覚で使うと、思わぬ誤解を生むことがあります。理由はシンプル。「伝わる情報量が圧倒的に少ないから」です。足りない情報をどう補うかが、信頼のカギになります。

「意識して言葉や態度に表す力」

情報の氷山モデル



「見えない」を「見せる」工夫

SCENE A：ビデオ通話・Web会議

鉄則：リアクションは「3倍」で！



大きくうなずく
小さなうなずきは画面では静止画に見えます。

手を使う
OKサイン、拍手、手を振るなど、動きを見せる。

反応ボタン
「いいね」や「拍手」ボタンを積極的に押す。

Why? 「聞いていますよ」というサインを可視化しないと、相手は「無視された」と不安になるからです。

SCENE B：テキスト・チャット(LINE・メール)

鉄則：言葉に「クッション」を挟む！



×「了解です」
→ ◎「承知しました！ご連絡ありがとうございます」

×「無理です」
→ ◎「申し訳ありません、その日は難しくて…」

文字の装飾
相手との関係性によるが、適度な記号(!や✨)やスタンプは「温かさ」を伝えるのに有効。

Why? 文字だけの情報は、受け手が「冷たい」「怒っている？」とネガティブに解釈しがちだからです。

コラム

「既読スルー」の正体

返信が来ないと「嫌われたかな？」と不安になりますが、ビジネスや実習では単なる「タイミングのズレ」(会議中、移動中)がほとんどです。自分が返す側のときは、「スタンプ1つ」または「後で返します」と一言送るだけで、相手の不安を消すことができます。これがオンラインの思いやりです。

Check Point:
- □ Web会議では、普段より大きくうなずいたり、反応ボタンを使ったりしている？
- □ チャットでは、「承知しました！」など、感情が伝わる言葉を添えている？

画面越しでも「好印象」は作れる ～マナーと技術～

オンラインでは、あなたの印象は「画面」と「音」だけで決まってしまいます。部屋が暗いだけで「暗い人」、カメラ位置が低いだけで「偉そうな人」と誤解されるのは損です。小さな技術で、あなたの印象をコントロールしましょう。

Visual & Audio

❶ カメラ位置と目線 (Camera)



下から見上げる(ローアングル)

ノートPCを机にそのまま置くと、上から目線の「威圧的なアングル」になり、鼻の穴も見えてしまう。



目線の高さに合わせる

PCの下に箱や本を置いて高さを上げる。水平アングルは「対等・誠実」な印象を与える。

> Point 話すときは画面の相手の顔ではなく、「カメラのレンズ」を見ると、相手と目が合う。



下から見上げる

ノートPCを机にそのまま置くくと、上から目線の「威圧的なアングル」になり、鼻穴も見えてしまう。



目線の高さに合わせる

PCの下に箱やって座る。背景は壁にするか、バーチャル背景(シンプルなもの)を活用する。

❷ 明るさと背景 (Light & Background)



逆光・生活感丸出し

窓を背にすると顔が真っ暗になる。背後に洗濯物などが見えると、ビジネスの緊張感が削がれる。



正面から光を浴びる

窓や照明に向かって座る。背景は壁にするか、バーチャル背景(シンプルなもの)を活用する。

❸ マイクと「間」(Audio)



生活音が入る・被せて話す

キーボードを叩く音や環境音は意外と響く。通信ラグがあるのに被せて話すと、会話が成立しない。



こまめなミュート・一拍待つ

話さない時はミュート(マイクオフ)。話すときは、相手が話し終わってから「一拍(1秒)」置いて話し始めるとスムーズ。

Chat Manners テーマ:「冷たい」と思わせないチャット術

即レス(反応)こそ正義	長文を打つ間に時間がかかるなら、まずはスタンプや「確認しました!」と一言だけ即レスする。これだけで相手は安心する。
箇条書きを使う	画面上の長文は読みにくい。「要点は3つです」と宣言し、箇条書きにするだけで「仕事ができる人」に見える。
「!」を恐れない	全て「。」で終わると怒っているように見えることもある。感謝や挨拶には「!」をつけて、エネルギーを乗せる。(※相手との関係性によるが、実習生なら元気な方が好印象)

コラム

トラブル時の「リカバリー力」

オンラインにトラブルは付き物です(音声が聞こえない、フリーズした等)、焦る必要はありません。
「すみません、音声が途切れました。もう一度お願いします」と正直に言う。
落ちてしまった時のために、「電話番号」や「別ルート」をメモしておくのがプロの準備です。

Check Point:
- ☐ カメラの位置を目線の高さまで上げている?
- ☐ 自分の顔が明るく映るよう、照明や座る位置を調整している?
- ☐ 話し始めるとき、相手との被りを避けるために「一拍」待っている?

[演習] 言葉の「温度」を調整する書き換えワーク

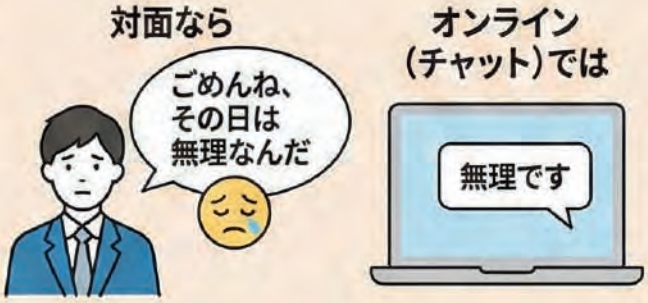
オンラインのチャットやメールでは、感情が見えない分、言葉が「冷たく」伝わってしまうリスクがあります。ここでは、事務的な連絡を、相手への配慮（温度）を足した表現に書き換える練習をします。

ワークの進め方

左側の「原文（冷え冷えチャット）」を読み、相手がどう感じるかを想像します。右側の空欄に、意味を変えずに「温度」を足した書き換え案を記入しましょう。

ポイント
「クッション言葉」や「感情を表す言葉」を足すのがコツです。

場面	原文（冷え冷えチャット）	あなたの書き換え案（温度をプラス）
依頼	資料を送ってください。 なるべく早めでお願いします。	（例）お忙しいところ恐縮ですが、資料をお送りいただけますでしょうか？ 急ぎで申し訳ありませんが、よろしくお願いいたします。
断る	その日は無理です。 別の日でお願いします。	記入欄
催促	まだ返信がありません。 どうなっていますか？	記入欄
指摘	ここ間違っています。 直してください。	記入欄
感謝	確認しました。 了解です。	記入欄



[解説コラム] なぜ「一言」足す必要があるのか？

対面なら「ごめんね、その日は無理なんだ（申し訳なさそうな顔）」で伝わりますが、チャットでは「無理です」という文字情報しか残りません。オンラインでは、失われた「表情」や「声のトーン」を、言葉で補う必要があります。手間をかけるその「一言」が、相手への信頼のメッセージになります。

[技術解説] 画面映りと環境設定の基本

～信頼は準備で決まる～

オンラインでは、画面に映る四角い枠の中が「あなたのすべて」になります。
高価な機材は必要ありませんが、少しの工夫で印象は劇的に変わります。

カメラ位置：目線の高さが「関係性」を作る

NG



下から見上げる
（ローアングル）

ノートPCを机にそのまま置くと、上から目線の「威圧的」「偉そう」「鼻の穴が見える」印象になる。

OK



目線の高さに合わせる

PCの下に本などを挟み、カメラを目線の高さに。「対等」「親しみやすい」「誠実」な印象になる。

Point

カメラが目線より低いと「見下ろしている」ように見え、高いと「上目遣い」になります。
「相手の目を見て話す高さ」にカメラを合わせましょう。

光（ライティング）：表情を明るく見せる

逆光（NG）



窓を背にして座り、顔が真っ黒になっている状態。
表情が見えない。

順光（OK）



窓やライトに向かって座り、顔に光が当たっている状態。表情がいきいきして見える。

Point

特別なライトがなくても、**「窓に向かって座る」**だけで印象は明るくなります。
部屋の照明が暗い場合は、白い紙やハンカチを机（PCの手前）に置くと、
レフ板効果で顔が明るくなります。



背景：生活感とノイズを管理する

NG



背景に洗濯物や散らかった部屋が映り込むと、
相手は話に集中できません。

OK



「バーチャル背景」を使うのも手ですが、設定できない場合は
「壁を背にする」のが一番無難で清潔感があります。

[統合ワークシート] 私の「対面×オンライン」使い分けマップ

第4章で学んだことを統合し、自分なりの「コミュニケーション・ルール」を作成します。
正解はありません。自分の性格や目指すキャリアに合わせて考えてみましょう。



1. 私の「対面」と「オンライン」の使い分け基準



どんな時に「会って」話し、どんな時に「オンライン」を使うか、自分の基準を言語化します。

場面	こんな時は「対面・電話」を選ぶ	こんな時は「テキスト・オンライン」を選ぶ
相談・質問	（例）込み入った相談、緊急時、謝罪	（例）簡単な事実確認、日程調整、記録を残したい時
人間関係	（例）初対面で信頼を作りたい時、仲直り	（例）定期的な近況報告、軽い挨拶

自分の基準：



2. オンライン・コミュニケーション「3つの誓い」



これから社会に出るにあたり、画面越しのやり取りで「これだけは守る」という自分との約束を書きます。

（反応・態度） 例：MTGでは必ず一度は発言するか、チャットを送る。

あなたの誓い： _____

（言葉・配慮） 例：「了解」だけでなく「ありがとうございます」を添える。

あなたの誓い： _____

（準備・環境） 例：開始5分前には入室し、カメラ位置を確認する。

あなたの誓い： _____

【振り返り】第4章のまとめ

チェックリスト：オンライン時代の「信頼」を築くために

この章を終えて、以下のことができるようになりましたか？

- [ ] オンラインでは「言葉以外の情報」が伝わりにくいことを理解している。
- [ ] テキストコミュニケーションで、冷たい印象を与えない工夫（クッション言葉など）ができる。
- [ ] オンラインMTGで、うなずきや視線を使って「聞いている姿勢」を示せる。
- [ ] 目的や状況に合わせて、対面とオンラインを適切に使い分ける判断ができる。

先生からのメッセージ



オンライン・ツールは、私たちのコミュニケーションを便利にしましたが、同時に「伝える努力」をサボりやすくさせました。
画面の向こうにいるのは、AIではなく**「感情を持った人間」**です。
便利なツールを使う時こそ、**「相手はどう感じるかな？」**という想像力を働かせてください。その一瞬の想像力が、画面越しでも体温の通った信頼関係を築く鍵になります。

おわりに

教科書を閉じ、現場へ向かうあなたへ
「正解」のない世界を楽しむために

ここまで『コミュニケーション・リテラシー実践教材』を読み進め、ワークに取り組んでいただき、ありがとうございました。
最初のページで、私たちはこう問いかけました。「AI・デジタル時代に、なぜ人間力が問われるのか?」
この教材を通して、その答えが少しずつ見えてきたのではないでしょうか。

AIは「正解」を瞬時に出してくれますが、**互いが納得できる「納得解」をつくることができるのは人間だけです。**

画面の向こうにいる相手の不安を想像すること。言葉にならない思いを汲み取り、自分の言葉で信頼を築くこと。そして、困難な状況でも、自分の心を整えて一歩踏み出すこと。
これらはすべて、効率やスピードだけでは測れない、あなただけの価値です。

3つの力を、お守りに



非認知スキル（心の土台）

迷ったとき、苦しいときは、自分の「価値観」に立ち返ってください。「自分は何を大切にしたいか」を知っている人は、強く、しなやかです。失敗しても、それは「成長の過程」にすぎません。



対話のスキル（信頼の技術）

「うまく話そう」としなくて大丈夫です。「相手を理解しよう」とする姿勢さえあれば、信頼は必ず生まれます。
報連相も、自分とチームを守るための大切な技術です。



環境適応力（距離感の知恵）

オンラインでも対面でも、本質は変わりません。ツールに使われるのではなく、ツールを使いこなし、相手への思いやりを形にしていきましょう。



旅はここから始まります

コミュニケーション・リテラシーの習得に、「卒業」はありません。
明日、誰かと話すとき。メールを一通送るとき。
うまくいかなくて落ち込む日もあるでしょう。
逆に、思いが伝わって心が震えるような瞬間もあるはずです。
そのすべての経験が、あなたの「人間力」を厚くしていきます。

この教材はここで終わりますが、あなたの実践はここからが本番です。
完璧でなくていい。不器用でもいい。
「誠実であること」を選び続けるあなたの未来が、
豊かな出会いと信頼で満たされることを、心から応援しています。

さあ、顔を上げて。新しい扉を開けに行きましょう。