Happy わーきんぐ

いい仕事は、いい人間関係から始まる

“ヒューマンスキル”を磨いて仕事も自分も輝こう

“ヒューマンスキル”という言葉を聞いても、ピンとこない人もいるかも。これは、聞く力、交渉力、プレゼンテーション力など、よい人間関係を構築するための能力のことで、企業の注目も集まっています。その磨き方について、キャリアコンサルタントの赤木美香さんに聞きました。あなたのヒューマンスキルは大丈夫？

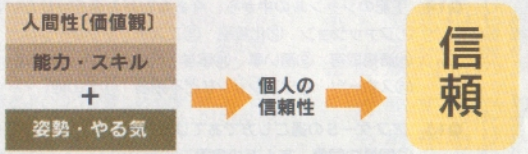
文／渡邉良子

ヒューマンスキル自己チェックシート

会社での自分を振り返って、きちんとできているかどうか、チェックしてみて！「当たり前のことばかりと思うかもしれませんが、“知っている”と“できている”では大違い。一日の最後に振り返ってみてほしいですね」（赤木さん）

- □ 相手の目を見て、笑顔であいさつできる
- □ 呼ばれたら、笑顔ですぐに返事をしている
- □ 体を相手に向けて、目を見て話を聞いている
- □ 言葉を選び、話すスピードや声のトーンにも気を配って、分かりやすく話している
- □ 電話には明るい第一声で対応している
- □ 電話で伝言を承った際、自分の名前を名乗っている
- □ 机の周りやロッカーは常に整理整とんされている
- □ ペンとメモはいつも手の届くところにある
- □ 苦情・クレームには丁寧に対応している
- □ トラブルは速やかに報告・相談をしている
- □ 外出の際、行き先と帰社時間を知らせている
- □ 名刺は常に余分に持ち歩いている
- □ 商談・面談中は携帯電話の電源を切っている
- □ 1日10回以上「ありがとう」を言っている
- □ 「お疲れさまです」と声をかけて退社している

個人の信頼性を高める・信頼をつくる



個人の人間性と能力にやる気や熱意が伝わると、個人の信頼性がつくられます。そして、信頼性を持った人と人との間で、信頼関係が築かれます

赤木美香著「3Vの成功法則」より引用

“この人と一緒に仕事がしたい”そう思わせる魅力を身に付けたい

「専門的な技術の説明はバッチリでも、だらしないスーツ、無表情で伏し目がちな話し方だと“この人、大丈夫かな？”と不信感を持ってしまいますよね。信頼できる人間関係を築いていく能力＝ヒューマンスキルは、仕事には欠かせません」と言うのは、キャリアコンサルタントの赤木美香さん。

赤木さんいわく、お互いに信頼しあう人間関係のベースとなるのは、「人間性」「能力・スキル」プラス「姿勢・やる気」だとう。「一生懸命で誠実でいつも笑顔。それが“人間性”。その職種の専門能力のほか、リーダーシップやコミュニケーションなども含むのが“能力・スキル”。その上に、さらに“やる気”を見せる。身だしなみは大前提です。そういう感じがいい人とは、仕事も誠実そうで一緒に仕事したいと思いますよね。それが信頼関係の第一歩」

ただ、頭では理解できても、実際の行動に表れていない人が多いとも。「人の印象は会って3～30秒で決まるともいわれています。なぜお辞儀をするのか、なぜ笑顔が必要なのか、すべて、自分にプラスの影響を与えてくれ、自分で納得できれば、すぐに行動に移せるのではないでしょうか」

相手の立場に本気で立つと、コミュニケーションが生まれ変わる

信頼関係をより深めるヒューマンスキルの磨き方には、2つのポイントがあると赤木さんは言います。

①相手を理解しようとする姿勢を持つこと

「会社は組織で動いている、いわばチームです。自分さえよければいいという考えでは、組織は回りません。“チームで勝つ”という意識で、上司、同僚、後輩、それぞれを理解しようという気持ちを持ってみてください。例えば話を聞くとき、相手の目を見て、相手の方に体を向けて聞くだけでも“この人は真剣に自分の話を聞いてくれる”とうれしくなるものです」

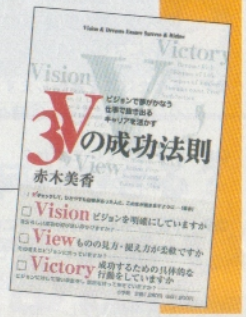
②相手の立場に本気で立つこと

「私の研修では、“あなたの仕事を幼稚園児に説明するとしたら？”という問いかけをします。これ、結構難しいんですよ。専門用語は使えない、早口もダメ、声のトーンは優しく。こんなふうに、相手の立場に本気で立つと、“何を言っているのか分からない”といったコミュニケーションのミスマッチがなくなります」

社会人は仕事で磨かれると言う赤木さん。「自分を知り、もっと自分を生かしたいという気持ちから、新しい扉が開けてきます。私もそうでした。“ヒューマンスキル”と難しく考えないで、まずは、自分で自分を褒める。そして、自分が頑張れるのは、周りの人のおかげだと感謝する。そんな小さなことの積み重ねから、自分の可能性も、仕事の可能性も、広がっていくんじゃないかと思います」

クラーク・フューチャー・コンサルタンツ有限会社
代表取締役
赤木美香さん

1965年生まれ。広告代理店入社後、国連主催国際展示会・会議の事務局運営などを経て、95年からフランクリン・コヴィー・ジャパンで、ベストセラー「7つの習慣」の人材能力開発研修・コンサルティング推進などに従事。2000年独立。キャリアコンサルタントとして活躍するほか、ビジネスセミナー開催、研修プログラムなどの開発企画と講義、講演・執筆など多数。女性の自立支援にも積極的に活躍。1児の母。12月16日（土）には多様な角度から女性のライフスタイルを応援する「第1回ウーマンズ・ライフスタイル・フォーラム」も開催。詳しくは下記ホームページをチェックしてみて
http://www.clarkfuture.com/index.html



赤木さんの著書
「3Vの成功法則」
小学館／1260円（税込み）

幸せなキャリアを築くためには、ビジョン、ビュー、ビクトリーの3つのVが欠かせない、と赤木さん。読むと元気がわいてきます