

# コミュニケーション実践論

《履修上の留意事項》就職活動や社会人としての生活に活かすことを想定したさまざまな場面におけるコミュニケーション実践について体験的な学修を行う。そのため、受講生は受動的に「講義を聞く」「聞いてわかる・知る」ことだけを目的とせず、毎回行われる体験課題や実践的トレーニングによる学びに積極的に参加し、行動し、発言することが期待されている。

《担当者名》管野 智子 (非常勤講師 kanno-shinri@hoku-iryu-u.ac.jp)

## 【概要】

就職活動や面接、社会人としての生活に役立つビジネス・コミュニケーション実践に関する知識と技術について、幅広い知識の習得、自己理解、体験活動、実技演習等を通して学ぶ科目である。将来の進路をどうしたらよいか決めかねていたり、実社会で役立つコミュニケーションスキルを身につけたい、あるいは、もっと自己理解を深め、自分自身の適性を活かしたキャリアストーリーの構築を考えたい人に最適である。本授業で学んだことは、今後のアルバイトやインターンシップにおいて成果を上げることにも役立つであろう。

## 【学修目標】

以下の3点について学ぶことを目標とする。

- 1) 就職活動に役立つコミュニケーション力の学修
- 2) 社会人としての生活に役立つコミュニケーション力の学修
- 3) カウンセリング傾聴技法の基礎とその活用に関する学修

## 【学修内容】

回	テーマ	授業内容および学修課題	担当者
1	オリエンテーション	概要説明～授業のねらいと概要について理解する	管野 智子
2	昨今の就職活動の現状と企業が欲しい人物像	レイバーレーターを用いた就職活動の現状と採用ポイント、求人の種類を知る	管野 智子
3	自己理解の考え方 サポートシートを使った多面的な自分の見方とキャリアプランニング	様々なサポートシートを活用し、自己理解を深めたキャリアプランニング	管野 智子
4	企業内コミュニケーション 誤解を招きやすい言動行動 一般マナー・名刺交換	企業内コミュニケーションでの誤解を招く行動と回避方法、一般マナーを学修する	管野 智子
5	企業内コミュニケーション 誤解を招きやすい言動行動	社会人として確認しておきたい一般マナーを学修する	管野 智子
6	求められるコミュニケーション - 報告・連絡・相談 -	企業において信頼関係を構築するコミュニケーション、報告連絡相談のポイントを学修する	管野 智子
7	求められるコミュニケーション - 多様な人々と協力をする、価値観の違い -	性別、年齢、国籍、価値観が違う多様な人とのコミュニケーションを知る	管野 智子
8	求められるコミュニケーション - ビジネスマナーから「自律」を学ぶ -	社会人に求められるビジネスマナー・基本礼法と言葉遣い(不快にさせない伝え方)を学修する	管野 智子
9	求められるコミュニケーション - 文章作成の基本とビジネスメールの基礎 -	社会人に求められるビジネスマナー 分かりやすい文章作成と誤解されないビジネスメールの基本を学修する	管野 智子
10	求められるコミュニケーション - クレーム・苦情対応の基礎 -	クレームと苦情の違いを知り、初期対応・クレーム事例から対応ポイントの見極めを学修する	管野 智子
11	カウンセリング 傾聴技法 - 話を聴くときの5つ態度・演習 -	傾聴演習 「5つの態度」と理解的態度の基本を体験的に学修する	管野 智子
12	カウンセリング 傾聴技法	傾聴演習「かわり行動」「場面構成」「簡単受容」「内容の再陳述」「要約」「質問」解説と演習	管野 智子
13	カウンセリング 傾聴技法	傾聴演習 「感情の反射」「感情の明確化」「沈黙への対応」解説と演習	管野 智子

回	テーマ	授業内容および学修課題	担当者
14	カウンセリング 傾聴技法 総合演習	傾聴演習 実例を用いた技法一覧 傾聴ロールプレイング・総合演習	管野 智子
15	カウンセリング 傾聴技法 総合演習	傾聴演習 実例を用いた傾聴ロールプレイング・総合演習 事例を使った演習	管野 智子

**【授業実施形態】**

面接授業

授業実施形態は、各学部（研究科）、学環、学校の授業実施方針による

**【評価方法】**

授業への取り組み態度・期末レポートにより評価する

授業への取り組み態度20%、期末レポート80%

**【教科書】**

指定しない。毎回、独自に開発したワークシートや説明資料等を配布する。

**【参考書】**

講義時に参考書リストを配布すると共に、推薦図書や論文について適宜解題する。

**【学修の準備】**

シラバスに書かれた内容や講義中に指示された事項について事前に調べておくことが望ましい。

1回あたり予習時間：80分程度、1回あたり復習時間：80分程度

**【ディプロマ・ポリシー（学位授与方針）との関連】**

DP5 対人支援における多職種連携の重要性を認識している。

DP2 豊かな人間性・自立性・創造性・協調性等を身につけている。

DP5「対人支援における多職種連携...コミュニケーション科目を配当」に基づき、連携の基礎能力（DP5）を養う  
上記、心理科学部ディプロマ・ポリシーに適合している。

**【実務経験】**

キャリアコンサルタント

**【実務経験を活かした教育内容】**

キャリアコンサルタントとしての実務経験（キャリアコンサルティング、進路指導、ビジネスマナー研修など）を活かした実践的な授業を実施する。