

健康一口メモ

～ストレスを少なくするコミュニケーションとは～

職場の人間関係でのトラブルはストレスの大きな原因の1つとなります。人間関係のトラブルはコミュニケーションに問題があると考えられます。一人ひとりがコミュニケーションのとり方を工夫し、職場全体をイキイキと働きやすい場にしていきましょう。

1. 3つのコミュニケーションのタイプ

まずはコミュニケーションのとり方のタイプから、自分のコミュニケーションについて振り返ってみましょう。

	相手否定(攻撃型)	自分否定(受身型)	相互尊重
意見を述べる時	「私は～」ばかり 物事を決めてかかる 相手を否定	「私は～」が少ない よく謝る まわりくどく言う	適度な「私は～」 明確なメッセージ 意見と事実を分けて 伝える
相手へのフィードバック	批判、否定が多い	相手の反応を恐れて、 反応が少ない	「行動」に対して建設 的なフィードバック 批判も賞賛も
聞くとき	人の話を聞かない 話のコンを折る	受身的な聞き方 同調のしすぎ	アクティブリスニング (積極的傾聴:熱心 に、反応しながら、相 手の話を引き出すよ うに聴く)
口ぐせ	だいたい、だから あり得ない! ～して!	すみません ～だと思 う ～して頂ければ…	ありがとう 私は～したい ～しよう!
コミュニケーションの特徴	強引に相手から YES を奪う。相手への配 慮も遠慮もないコミュ ニケーション	相手に合わせすぎて 疲れたり、便利な人 と思われがち。遠慮 ばかりで相手への配 慮がない。	自分の意見は率直 に伝えるが、相手の 話も聴く。両者のアイ デアや力の掛け算の 成果が生まれやす い。

2. 自分も相手も大事にする(相互尊重)コミュニケーション

コミュニケーションの3つのタイプの中で、「相互尊重(積極的)」は自分も相手も尊重しながら自己主張をする、ストレスの少ないコミュニケーションです。攻撃型や受身型のコミュニケーションをとりやすい人は、相互尊重コミュニケーションをするよう、意識してみましょう。

相互尊重コミュニケーションのポイント

協調的

相手の立場に立ち、聞いてもらえる話をする。相手の知っている言葉や興味に合わせて話す。

発展的

相手を論破せず、次につながる主張をする



状況に応じたコミュニケーション

次の場面での表現を協調的で発展的な表現に変えてみましょう。

<ヒント>

・もしあなたが相手の立場になったら、どんな気持ちができるかを考えて表現してみましょう。

Q1. お願いするときの表現

上司は忙しそうにしていますが、相談したいことがあります。
「ご相談がありますが、今よろしいですか。」

<回答例>

A1. ○○課長、*1お忙しいところ申し訳ありませんが、*2○○のイベントの件でご相談があります。3分頂けませんか?

お願いするときの表現のポイント

- *1 素直に気持ちを表現
- *2 要望は具体的に
 - ・どんな用件か
 - ・それにはどのくらい時間が必要か



Q2. 断るとき表現

上司から別の業務を頼まれましたが、忙しいため、断りたいと思っています。
「今忙しいので、無理ですね。」

<回答例>

A2. *1申し訳ありません。*2今日はA社の資料作成があり、無理ですが*3明日なら対応できそうです。その仕事の期限はいつですか。

断るとき表現のポイント

- *1 素直に気持ちを表現
- *2 率直に断る
- *3 代替案を提案



Q3. 相手を注意するときの表現

部下が会議に遅れました。

「会議に遅れるなんてだらしがないだよ、お前は！」



<回答例>

A3. 「*¹〇〇さん、他の業務で頑張ってくれてるようだけど、会議に遅れると*²他の皆の時間を無駄にすることになるので、次の会議からは、*³開始時間の5分前には来てくれないか。」

相手を注意するときの表現のポイント

*1 名前+敬称で呼ぶ

まずは、マナーとして上司や部下にかかわらず敬称をつけて名前を呼びましょう。

*2 組織内のデメリットを伝える

個人の批判から入らず、良い点を伝えることも大切です。

*3 要求は具体的に

こんな表現は具体的ではないので NG !

「ちゃんと」「きちんと」

「もっと早めに」「責任を持って」

「なるべく」「できるだけ」

Q4. 批判されたときの受け止め方

資料を提出したところ、チェックの厳しい上司から書類が戻ってきました。

「あ～、やっぱり自分はだめだな・・・、こんなこともちゃんとできないなんて。」

<回答例>

A4. 「*¹申し訳ありません。*²どの部分がわかりづらいのか、正直よくわからないので、*³どの点が問題なのか教えていただけませんか。」

批判されたときの受け止め方のポイント

*1 相手の言葉をいったん受け止める

*2 批判の内容を理解する

批判された内容がわからなければ、質問をしましょう。

*3 批判は成長のチャンスと捉える



お互いが言いたいことを言い合えて、聞き合うことができれば、仕事がスムーズに進み、職場のストレスも減らすことができます。自分も相手も尊重する相互尊重のコミュニケーションを意識して実践してみましょう。