

働きやすい環境づくりに役立つスキル コミュニケーションセミナー

株式会社ドクタートラスト

本日のセミナーの目的

1. 自身のコミュニケーションスタイルを振り返り、職場等でのコミュニケーションを良くするために必要なことを知ることができる。

本日の目次

1. コミュニケーションとは
2. 「聴く」ことを知る
3. 「自他尊重（アサーション）」のコミュニケーションについて
4. 職場のコミュニケーション向上のために
5. まとめ



1. コミュニケーションとは

コミュニケーションとは

対人間での情報共有や意思の疎通



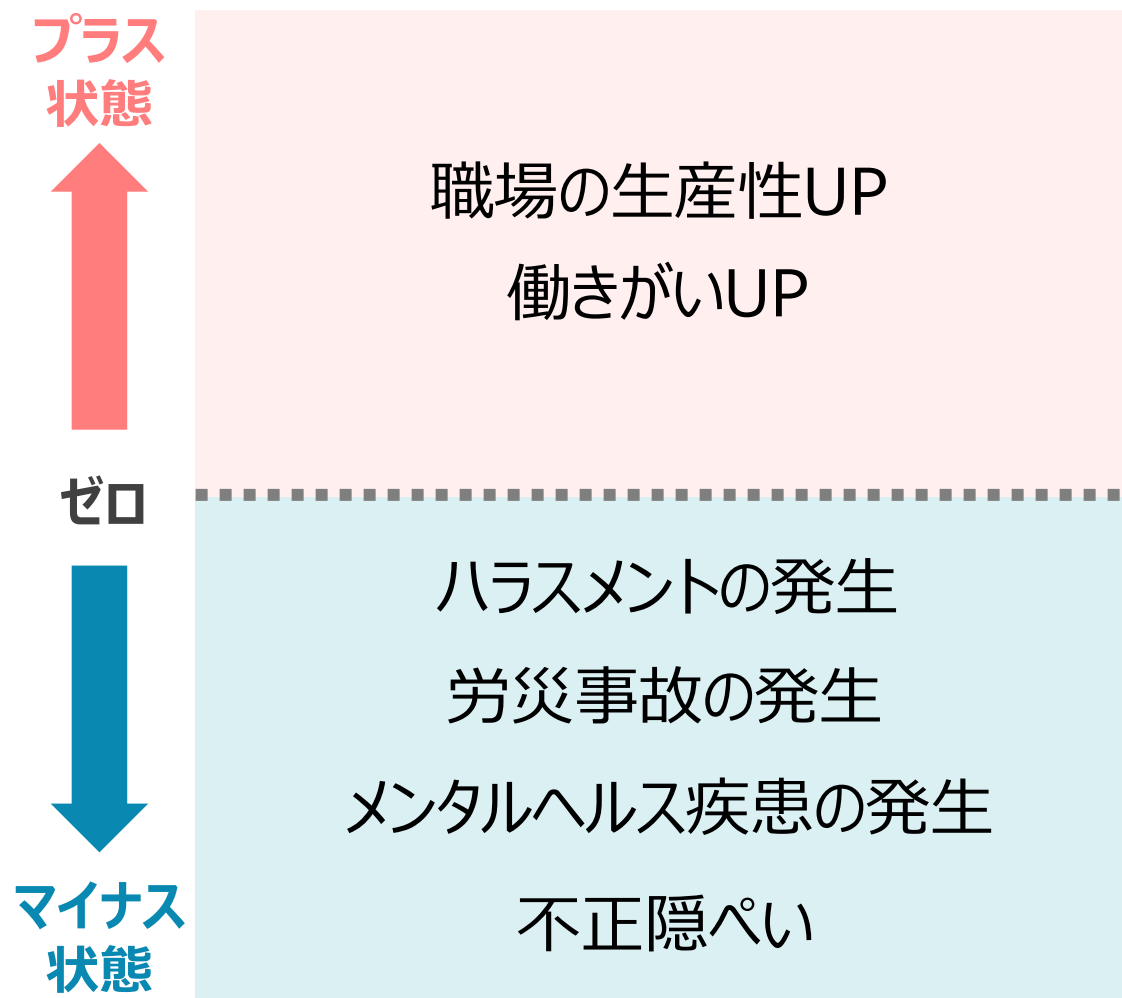
双方向性・相互理解



一方通行

コミュニケーションは職場の元気の土台！

コミュニケーションの質と量



健全なコミュニケーション

会社の発展

不健全なコミュニケーション

会社の危機

2.「聴く」ことを知る

コミュニケーションは「聴く」から始まる

1. 共感＝感情の共有

相手の立場に立って、**気持ち**を受け止めながら理解しようとする

2. 徹底的に聞く

相手の話が終わるまでは自分の意見やアドバイスは挟まない

3. 否定せずに聞く

相手の話を善悪の評価、価値観を押し付けることなく聴く

他者の靴を履いてみる



他者視点を持つ！！

自分の考えとともに、相手の考え・気持ちを推し量る

3.「**自他尊重（アサーション）**」 のコミュニケーションについて

アサーションとは？

アサーションとは

自分と相手を同等に尊重（互いを大切に）しながらも
自身の意見や気持ちを適切に表現するコミュニケーションの形

アサーティブ：アサーションの形容詞

わたしはOK
（自己尊重）



あなたはOK
（他者尊重）

あなたのコミュニケーションのタイプは？

非主張型



あなたはOK
わたしはOKじゃない

攻撃型



わたしはOK
あなたはOKじゃない

バランス型
(アサーティブ型)



わたしはOK
あなたもOK

非主張型

- 引っ込み思案なところがある
- 自分に自信がない
- 相手の意見に合わせて行動したり相手任せにすることが多い
- 相手に認められたいと期待することがある
- 相手に反論されると言い返せなくなる
- 何も言い返せないが心の中に不満やモヤモヤを持ち続けることがある
- 不満や不快を覚えたとき、言葉でなく咳払いなど態度で示すことがある
- 頼まれたことをはっきり断ることができず、無理をしがちだ



自分よりも他人を優先し、自分を後回しにしてしまう
自分自身が対人関係でストレスをためるだけでなく、
周囲に罪悪感を抱かせたり気を遣わせてしまったりする

攻撃型

- 人前で弱さをさらけ出すのが苦手だ
- 他人の悪いところが目につきやすい
- 他人に何かを指摘することがよくある
- 他人のミスについ厳しくなってしまう
- 自分の思い通りにならないとイライラしてしまう
- 他人の話をさえぎって自分の話をすることがある
- 相手の話を聞かずに一方的にまくしたてることが多い
- 周囲が自分の命令通りに動いてくれれば職場の生産性が上がると思う



自分のことだけ考えて他人のことはお構いなし
周囲のモチベーションを奪い生産性を下げる
職場内で疎ましい人と認識され仕事を円滑にできなくなる

バランス型：アサーティブ型

- 他人に正直な気持ちを打ち明けられる
- 自分の意思で積極的に行動できる
- 人が多い場でも自己主張ができる
- 苦手な人との会話も柔軟にこなせる
- 自分の意見や希望を伝えるとき、相手の事情や気持ちも必ず聞く
- 相手に非難されても自分を卑下せずにきちんと自己主張ができる
- 相手の主張が自分と違っていても、否定せずに受け止めて尊重できる
- 自分も相手も納得できる着地点を探そうとする



自分のことを考えるが他人への配慮を忘れない
職場環境を良好にして、全体の生産性を向上させる
自分も周囲もメンタル不調に陥りづらくなる

トレーニング① みかんでいいな法を覚えよう



仕事を【頼む】・【断る】等の対人関係で
困りがちな場面で【伝わる】秘訣 4 ステップ！！

み：見たこと、事実

状況や相手の行動を描写する。情報を整理し、
自分が「何に」困っているのか明確にする。

【客観情報の整理】【問題の明確化】

かん：感じたこと、気持ち

事実に対する【主観的な】気持ちを伝える。
事実と自分の感情を分けて整理。

てい：提案

相手に望む**行動・解決案・妥協案**を提案する。
具体的で現実的な行動を明確に述べる。
相手に【**選択権**】を渡す。

いな(否)：代案を準備

相手の反応がNoの場合の**代案**を準備しておく。

アサーティブコミュニケーションのポイント



- ・感情「的」になる
- ・勝ち負けの議論
- ・対案のないダメ出し



- ・相手の理解・尊重
- ・気持ち（主観）の表現
- ・伝わるように伝える
- ・選択権を与える
- ・代案提示



**自分の発言がお互いを大切にできているか
確認しよう！**

事例で考えてみよう

終業間際に上司から、急ぎで重要だという仕事を頼まれた。
上司はかなり忙しそうにしている。

今日はこのあと家族と大事な用事があり、
残業できない！！



断る??
OR
引き受ける??

ワーク：みかんでいいな法の枠組み

1

み：見たこと、事実

2

かん：感じたこと、気持ち

3

てい：提案

4

いな(否)：代案を準備する

アサーティブな伝え方

1 み：見たこと、事実

- ・ 重要で緊急の仕事を終業間近に頼まれた
- ・ 上司はとても困っているようだ
- ・ 今日は仕事のあと、家族との大切な約束がある【**優先度の判断**】

2 かん：感じたこと、気持ち

- ・ 上司の**力にはなりたい**し、手伝えないのは**申し訳ない**
- ・ 家族との**約束も大切**なので、キャンセルにはしたくない

3 てい：提案

- ・ 今日は残業できないので、課の他メンバーで手伝える人がいるか声掛けを手伝う

4 いな(否)：代案を準備する

Yes：業務量に応じて手伝える人を募って、仕事の分担、依頼を行う
No：（自分にしかできない仕事の場合）明日の朝早く出てくることが可能な旨を提案

緊急の作業依頼なんですね。

ただ、今日は家庭の用事があって帰宅しないといけないんです。 (①み：見たこと)

今日残って手伝えないので、非常に申し訳ないです。 (②かん：感じたこと)

他のメンバーで残れる方がいるかを探しましょうか？ (③てい：提案)

私にしか処理できない作業であれば、明日の朝、早く出社することができるので、
その時間に作業できますが、それではどうでしょう？ (④いな：代案)



4. 職場の コミュニケーション向上のために

「できる」企業の新常識：心理的安全性

業績を上げ、職場のメンバーの評価が高いチームに共通するもの

心理的安全性



「**率直に発言したり、懸念・疑問・アイデアを話したりする**
ことによる**対人関係のリスク**を人々が安心して取れる環境」

心理的安全性が高い組織は…

- ・ 業績向上
- ・ イノベーションやプロセス改善が起きやすい
- ・ 情報、知識が共有されやすい
- ・ ミスが起こりにくなる 等

「対人関係のリスク」による沈黙



心理的安全性が
低い組織の
4つの不安

無知

無能

邪魔

ネガティブ

▶ **自律性・やる気を奪い、変化の起きにくい組織**になってしまう

心理的安全性：下げる行動・高める行動



心理的安全性



下げる行動

否定（ネガティブ言葉）

Youメッセージ

人格・人柄の否定

罰予告する

高める行動

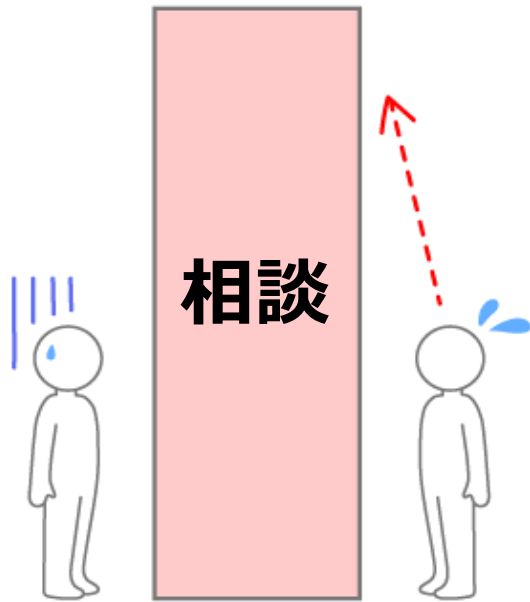
承認（ポジティブ言葉）

Iメッセージ

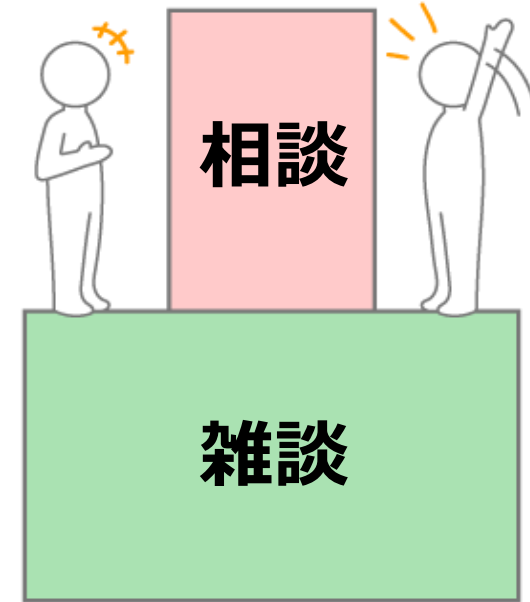
人は肯定し、モノ・コトの修正

感謝を伝える

まずはコミュニケーションの量！雑談が大切！



普段からコミュニケーションが取れていないと周囲への相談は非常にハードルが**高い**



普段からコミュニケーション（雑談など）が取れていると相談のハードルが**低い**

頻回、短時間（毎日5分間等）の雑談が有効と言われている！

5.まとめ

自分のコミュニケーションを意識する
職場のメンバー間のコミュニケーションが変わる



職場全体の活性化・働きがいの向上



自分にとって必要なことは
何でしょうか？
明日から始めてみましょう！！



ご清聴ありがとうございました

