

コミュニケーション

1. 職場でのコミュニケーション

(1) コミュニケーションの重要性

▼ 円滑なコミュニケーションによるメリット

ストレスが減る

生産性が上がる

モチベーションアップにつながる

その一方で...



「自分から話しかけられない」

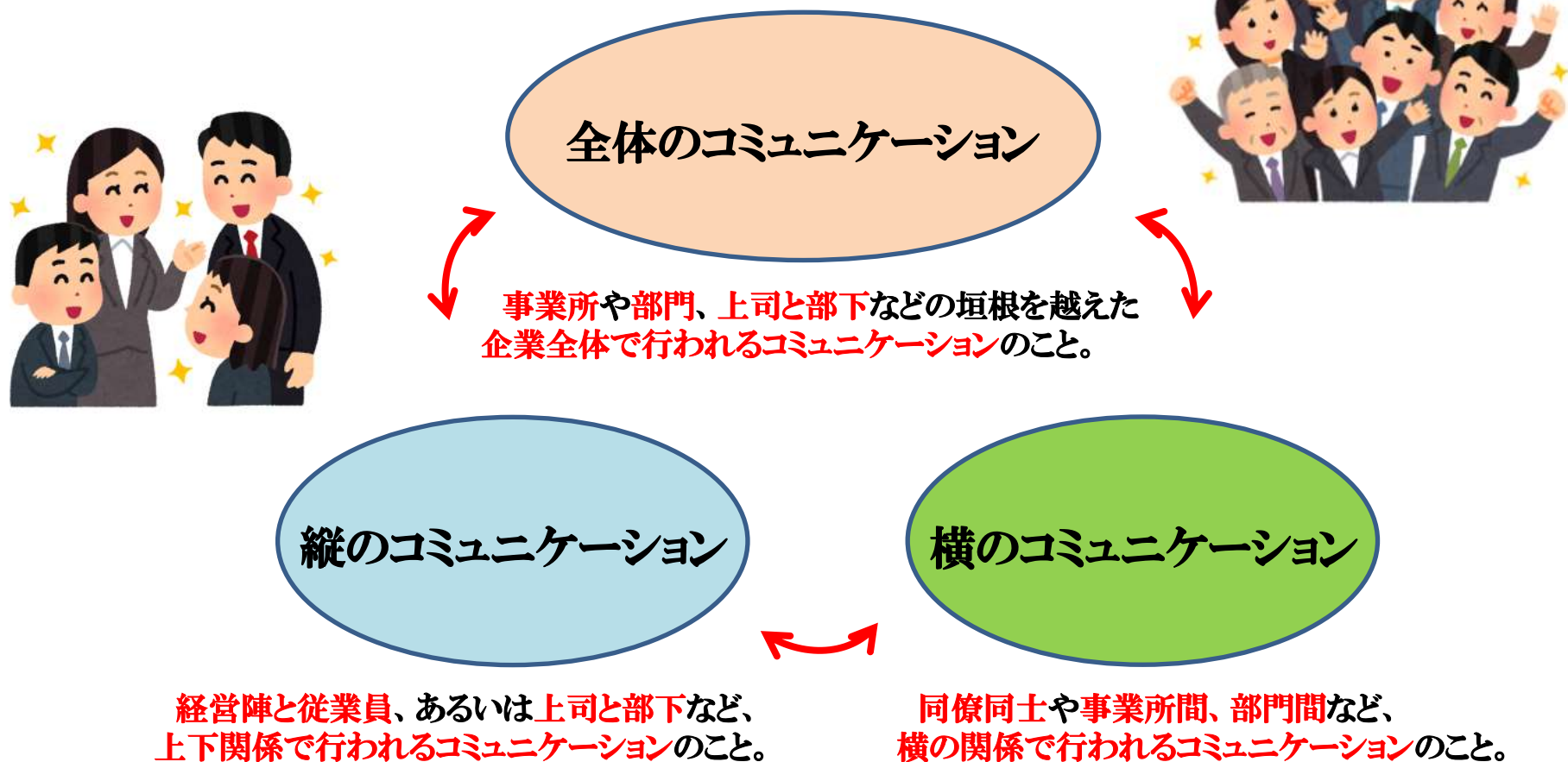
「何を話したらいいかわからない」

職場でのコミュニケーションを
苦手と感じている人も多いと思われます



(2) 職場では、どのようなコミュニケーションがあるのか？

主なコミュニケーションは、3つです。



2. 職場で求められる「コミュニケーション能力」とは

(1) 意外と多いコミュニケーション能力に関する勘違い

『 コミュニケーション能力が高い人 』 とは、という問いに対して

人見知りをせずに誰にでも話しかけられる人

人の話を聞くのが上手い人

社交性が高い人

などと回答する方が多いでしょう。

もちろんこれらのイメージがまったく的外れということではありませんが、職場で求めるコミュニケーション能力の高い人とは、少し違っているようです。

「コミュニケーション」という言葉はさまざまなイメージを含んでいるため、広い意味で考えれば前述のようなイメージもすべてコミュニケーション能力が高い人であると考えることができるでしょう。

しかし、“ビジネスシーンにおけるコミュニケーション能力の高い人”と限定した場合、前述のような人たちは必ずしも当てはまらないということです。

なぜなら社会で求められるコミュニケーションとは、他人と仲良く話せることではなく、円滑に相手とやり取りすることによって仕事を成功させることを目的としているからです。

そのため、相手の話の意図をしっかりと汲み取ったうえで、それに対して明確な回答ができる人が求められます。社会人経験がない、もしくは浅い方が陥りやすい誤解はその点に尽きます。そうした勘違いをしているがゆえに、社会で求められている適切なコミュニケーションができず、仕事において失敗が続いたり、取引先から信頼を勝ち得ることができなかつたりするのです。

3. 職場のコミュニケーションで大事なポイントは？

(1) どんな相手でも、気を使えるのが社会人

まず、社会人と学生でのコミュニケーションの違いは、何でしょうか？

これまでは、比較的近い年齢の人との付き合いが多く、基本的に人間関係が構築された気の合う人たちと過ごしてきたのではないのでしょうか。

しかし、社会人になりそれが大きく変わってきたはずです。
会社の同僚、取引先、異業種交流会など、人間関係は学生時代よりも何倍にも広がります。

自分よりも何十歳も年上の人、異文化の職業の人との出会いもあるでしょう。

そしてそのような人たちと、たいした人間関係のないまま、コミュニケーションをとらなければならない場面が増えていくのが社会人なのです。

(2) 職場でのコミュニケーションで大事なポイントって何？

それは、話が上手だとか、性格が明るいということではありません。
社会人に求められるコミュニケーションは・・・

一言でいうと

「**気を使えること**」ではないでしょうか。

話が上手なのと、口数が多いことは違います。
声の大きいこと、明るいこと、おしゃべりなことがコミュニケーションに
長けているわけでもありません。
口数が多すぎることは、周囲から見ると煩わしいだけかもしれません。

適した口調、声の大きさ、相手を尊重した振る舞い、場や参加者の
様子を見極め、瞬時に配慮した言動をとれる

= **気配りができる**、が社会人としてのコミュニケーションの高さです。

(3) コミュニケーション能力の高い人の特徴

コミュニケーション能力の高い人の特徴はなんですか？

それは、「はっきりしている」ということだと思います。

コミュニケーション能力の高い人たちは、曖昧・適当・不明瞭 な受け答えはあまりしないはずです。

裏表がないとか隠し事がないということではなく、発する言葉が「明確」であることがポイントです。

「話がわかりやすい」と置き換えても良いでしょう。

たとえば・・・

- ① 「伝えたいことが簡潔にまとまっている」
- ② 「結論から先に述べている」
- ③ 「論理的なハウレンソウ(報告・連絡・相談)ができている」
- ④ 「相手が理解できないような専門用語を多用しない など

その逆は、どうでしょうか？

- ① 「何が言いたいのかわからない」
- ② 「説明が長く結論が不明」
- ③ 「難しい単語ばかりで理解に時間がかかる」

など

この違いはどこにあるのでしょうか？

答えは簡単！

「誰にとって」を意識しているかどうかの違いです。

コミュニケーションのポイントは「気配り」です。
わかりやすさは「相手のため」でなくてはなりません。
どのような説明の仕方で、どのような言葉を使えば相手理解できるのか？になります。
話している内容は実は大きく変わらないかもしれませんが、伝わり方は雲泥の差になるのです。

もし、あなたが誰かとコミュニケーションをとっていて
「いまいち伝わっていない気がするな」と感じたら、自分の伝え方が上手くないのかもしれないと考えてみてください。

(4) TPOをわきまえ、「礼儀」と「気配り」を心がけよう

学生と社会人のコミュニケーションで最も異なるのは、人間関係の縦横が明確になることです。

学生時代は多くを占めるのが「横」の関係です。
基本的には同学年の友人との付き合いが多く、アルバイト先などでも「バイト仲間」と称されるように、ある程度の上下関係は存在しつつも、「タメ語」が通用するような世界が多いと思われます。

一方、社会人になると、純粋な横関係は同期の新入社員くらいです。
特に中途入社で同じ年齢の人と一緒に仕事をする機会があるかもしれませんが、そこには入社年による先輩後輩の関係が必ず存在するでしょう。

社内においても、入社直後は同期を除いて全員が先輩です。
しかし、しばらくするとあなたより後に入った後輩が誕生し、あなたが先輩の立場になるわけです。

また、社外においても上下関係が存在します。
受発注の関係で立場を利用するような関係があってはならないと思いますが、やはり仕事を出している側と受けている側の違いから多少なりとも上下関係は発生するでしょう。

上だから偉ぶっても良い、下だからおべっかを使うべき、ということは一切ありませんが、職場は社内外問わず、基本的に何らかの上下関係があるなかで仕事をすることになるのです。

(5) 職場でのコミュニケーションは「礼儀」と「気配り」が重要

「礼儀」とは一体なんでしょうか？

礼儀とは、相手への敬意を表現したものではないでしょうか。

また、場や相手の状況、心情を考えた配慮ができるのも社会人です。

空気を読まないような、場違いな行動は慎みしょう。

責任感や信念に突き動かされ思い切って行動に移すことと、あえて空気を読まないことは全く別物です。

TPO (Time時間、Place場所、Occasion場合)をわきまえない、単なる無神経で非常識な行動にすぎません。

一方、礼儀や気配りができる人は、相手から「信頼」を得ることができます。

仕事をするうえで信頼の有無は重要です。

丁寧さや相手を気遣った振る舞いができる人は、多くの人から信頼を得ることができるでしょう。

(6) 相手がどのように感じるかを意識したコミュニケーションを

会話とは、自分が言いたいことを話すだけではダメです。
相手がどう感じるか、相手がどのように捉えるかを意識することが大切です。
自分が好き勝手に話をしている間、相手は話を理解できず呆然としているという状態であつたらどうでしょう？

実際「相手が理解できるように話す」のはなかなか難しいものです。
特に社会人になると、気の合う人とだけの付き合いではなく、立場や考え方、そして知識や経験が異なる同僚・取引先の人とコミュニケーションをとることになります。
そんな時こそ・・・

「相手が理解できるよう話せているか」
「相手にどう聞こえているか」

を意識してみてください。

(7) やれない理由よりやれる可能性の会話

社会人のコミュニケーションとして、相手に喜んでもらえる話し方はどのようなものか考えた時、それはどの場面でも「前向き」「ポジティブ」であることではないでしょうか？

人はプラスの言葉を受け取るとパワーを得られます。

コミュニケーションの場ではそれを意識してみると良いでしょう。

そのためにぜひ気を付けてほしいのが「無理です」「できません」「厳しいです」といった、マイナスだけの会話に終始しないことです。もちろん、できないことを明確にすることは大事ですが、たんに「No (ノー)」だけを伝えるのではなく、可能性の話に転換すると相手の受け取り方も変わります。

「●●は都合がつきませんが、▲▲は可能です」

「●●が難しいので、▲▲ではいかがでしょうか」

などです

代替案を提示することで、相手にただ「No」を伝えるだけでなくになります。そして、前向きなコミュニケーションが取れるようになります。

ちなみに、この考え方は普段から十分に使えるものです。
どの仕事でも同じですが、可能性を考えたとき、できない理由はいくらでも思い浮かぶもの。
しかし、できない理由を述べるより少しでも「できる可能性」を模索したほうが、結果的にその仕事が前進することは間違いないでしょう。

4. 職場で求められる「コミュニケーション能力」の真意

(1) 社会人のコミュニケーションは論理的思考が求められる

「ロジカルシンキング(論理的思考)」という言葉、あなたも一度は聞いたことがあるのではないのでしょうか。

ロジカルシンキングとは、物事を要素ごとに仕分けし、道筋を建てながら矛盾が起らないように考える思考法のことです。

しかし、これほど「理解はできるが、自分ができているかは分からない」というワードもないのではないかと思います。

簡単に身につくことではありませんが、社会人になると求められる要素であることも間違いのないのです。

▼ ロジカルシンキングのポイントは・・・

- ① 「体系的な会話」を心がける
- ② 要点をまとめて、結論から話す
- ③ 事実と個人的な意見をはっきり分ける など

① 「体系的な会話」を心がける

社会人のコミュニケーションで求められるのは、要は「体系的な会話」です。忙しい毎日を過ごす社会人にとって、長々とした説明、要領の得ない会話はイライラの元となります。ということは、その逆を心掛ければ快適なコミュニケーションが可能になるでしょう。

② 要点をまとめて、結論から話す

「要点をまとめて結論から話す」ように意識してみましょう。無駄を省き、要点を的確に抜き出し、それを結論から分かりやすく伝えられることが求められるのです。

③ 事実と個人的な意見をはっきり分ける

必要ないと思われる内容は自身の判断で削り、相手にとって大切と思われる要素・事実を分かりやすく伝えられるかどうかです。

ついやってしまいがちなのが、自身の感情が入ってしまって話の内容に事実と主観が混ざってしまったり、抽象的な表現で具体的な事象がかけていたりすることです。

自身の思いやアイデアを伝えたい場合は、一通り事実を報告し終えた後に、個人的な意見や感想として伝えましょう。

事実の報告と個人の考えを分けて話すことで、相手も理解しやすくなります。

「なんかよく分からないんですけどー」などといって話始めることは、ロジカルさ(筋の通ったとか理にかなった)を全く感じませんので、癖になってしまっている人は気をつけましょう。

(2) 仕事の質に直結する最適なコミュニケーション

たとえば、初めての取引先との商談において、誰とでも気兼ねなく話せる能力が場合によっては“つかみ”として上手く機能することはあります。

しかし、それはあくまでも“雑談の範囲のコミュニケーション”であり、仕事の質に直結したコミュニケーションではありません。

どんなにその場が和んだとしても、仕事の話になった途端に相手の求めることを理解できず、回答がしどろもどろになってしまっただけでは何の意味もなく、相手に不安を与えるだけです。

学生同士の会話であれば場が和むだけでも問題なかったかもしれませんが、社会人として仕事をするうえでのコミュニケーションは、常に相手が求めることを正確に理解し、最適な回答を用意しなければなりません。

そのためには、自身で自社事業や製品・サービスを理解することは大前提であり、顧客のニーズに合わせた商談の引き出しを持ち合わせておく必要があります。

**逆説的に考えれば、ビジネスシーンにおけるコミュニケーション能力は、
社交性がなく性格が暗くても、成立します。**

**仕事をそつなく遂行できるのであれば、その人のキャラクターは
むしろ二の次なのです。**

**楽しい会話がなかったとしても、実のある商談ができれば社会人
としては合格と言えるでしょう。**

(3) 目的や目標を意識した上でのコミュニケーションを

多くの方が考える一般的なコミュニケーション能力と、ビジネスシーンにおけるコミュニケーション能力には違いがありますが、後者において重要なのは自身が介在することによって、業務をより円滑にすることです。

当たり障りないコミュニケーションで場を和ませることに注力しても、仕事がうまくいくわけではありません。
むしろ相手の本質的な課題を解決できるアイデアやアドバイスを伝えられることが肝となります。

そのため上司や取引先とコミュニケーションを取る際には、そのやりとりによって何を解決するべきか、どういった結論に導くべきかといった目的や目標を持つことが重要です。
解決や結論の想定がないままで行うコミュニケーションは、ビジネスにおいては有効な手段ではありません。
常に目的や目標を意識し、相手のニーズに対して的確なコミュニケーションを取ることを心掛けましょう。

5. 自分のコミュニケーションを良くする 5つの方法

(1) 安心して話すための【それぞれに適した話題の準備】

他の社員とコミュニケーションをとるきっかけとして、話題になるトピックを準備しておくことができます。
話しかけようと思ったけれど、何を話すか迷ってしまい言葉を探しているうちに、結局うまくコミュニケーションがとれなかった、という悩みが無くなります。

政治ニュースやスポーツの話は、一見、話題にしやすいのですが、興味のない相手にとっては、ふられると苦痛な話題です。

では、その人に適した話題とは、どんなトピックなのでしょう。

仕事に対するモチベーションが上がり、尚かつ、ふっと場が和むような話題が一番効果的です。
まずは、その人に興味を持つ、そしてその人を知ることから始めましょう。

(2) 心の距離を縮めるための【自己開示】

仕事人としての顔だけでなく、プライベートな側面を開示することで、相手との心の距離が縮まります。

例えば、出身地、趣味、家族やペットのことなどを、話題にするのです。会話の中で、相手が自分との共通項が見つけてくれると、心の距離は一気に縮まります。

人は、「相手と自分は同じ」という認識を持つと、緊張感がほぐれ、安心感を持ちます。安心感は、信頼関係のベース。信頼関係が深まるので、何事も話しやすくなるのです。

自ら自己開示をしてもいいし、相手に質問を投げしてみるのもよいでしょう。

(3) コミュニケーションがとりやすくなる 【良い行いに気づく習慣】

仲間の「良い行いに気づく習慣」を持つと、相手とコミュニケーションがとりやすくなります。

相手の長所に目が行き、自分から相手に好感を持てると同時に、ねぎらいや感謝のメッセージを送りやすくなるからです。

こうしたねぎらいや感謝の言葉は、相手の自己重要感を満たします。自己重要感とは、【自分自身のことを「価値のある存在」だと思っていきたい、そして他人からも自分のことを「価値のある存在」だと認めてもらいたい】という強い心理欲求のことです。

そして人は、自己重要感を満たしてくれる相手に対し、心を開きます。結果、その後のコミュニケーションがとりやすくなるのです。相手の良い行いに気づく目を持ち、些細なことでも言葉を掛けましょう。

(4) 心を満たすため、相手に関心を持って【よく聴く】

職場でのコミュニケーションを円滑にするには、相手の話をよく聴くことが大事です。

人は誰も「自分の話を聴いてほしい」という欲求を持っています。話を聴いてもらうことで、「受け入れてもらった」という安心感を抱きます。話を聴いてくれた人に対し、強い信頼を抱くので、その後のコミュニケーションがうまくいきます。

「聴く」とひと言で表しても、案外、人の話をきちんと聴けていないことが多いものです。日頃、相手の話を正しく聴けているのか、自分を見つめなおしましょう。

(5) コミュニケーションのきっかけに 【お菓子を勧める】

お手軽かつ効果的な方法として、お菓子を勧めることがあります。
お菓子は、コミュニケーションのきっかけとして、互いに親近感を増すために、大いに役立ってくれます。
別に、お菓子でなくても一緒にお茶をするでも良いと思います。

また、飴やチョコレートなどの甘いお菓子は、気持ちをほっと和ませる効果があります。
相手の心をほぐす効果もありますので、会話の1つのきっかけとしてやってみるのもよいでしょう。

【 まとめ 】

社会人のコミュニケーションは、思いやりの行動

もし、あなたが“コミュ障”だとして、

あなたは心配りができない人ですか？

周りのことを考えない自分勝手は人ですか？

そうでないのに“コミュ障”の自覚があるとしたら、それはあなたが自分のことを表現していないだけです。

相手を思いやる気持ちがあってもそれが表現されていないのであれば、それはコミュニケーション能力が不足していることになります。周囲に気を配れるのであれば、それをちょっと表に出すだけです。そうすればあなたもきっと十分なコミュニケーションが取れるようになるはずです！

【 まとめ 】

相手を思いやったコミュニケーションは、 社会人必須スキルのひとつ

異なった年齢の人たちとの人間関係も広くなる職場では、すべての人が自分のことを分かってくれているとは限りません。

そこで求められるのが、社会性(TPOをわきまえた常識的な言動)です。

気配り、大人としてのふるまいとは、相手や場を意識した言動ができるかどうか、自分本位でなく相手を思いやった言動ができるかどうかです。

ただ話が上手い、ということでは無いのです。

周囲の人との関係性を大切にすることで、会話を通して相手との心地よい関係を築くことができれば、その人と仕事がしやすくなるでしょうし、仕事自体が楽しくなるでしょう。

それは、日々の仕事への姿勢やあなたの人生にもポジティブな影響を与えるはずです。

【 まとめ 】

コミュニケーションスキル向上の カギは、相手に興味を持つこと

相手について知りたいという欲求がなければ、交流は表面的なものになりがちです。

そうならないために、まずは心理的に壁を作らず、相手に関心をもって接しましょう！

まず、相手を知るため人の話をよく聞き、ポイントを拾い上げながら話を広げていくことです。

相手が7、自分が3くらいの割合で話をするように意識し、適切なタイミングであいづちを打つことを心がけるとよいでしょう。

人の話をよく聞く際のポイント・・・

- ・ 先入観を持たずフラットな状態で聞く
- ・ 相手を重要な人物だと思って真剣に聞く
- ・ 相手の話を否定しない。

あなたの コミュニケーション タイプは？...

(自分のコミュニケーションタイプを知ろう)

1. アサーティブな表現

日常生活の中で、必要不可欠なのが、コミュニケーションです。
人は他者と関わらずに生活や仕事をする事はできません。
そのなかで自分の意見をはっきりと伝えることができますか？
例えばこんな場面とかありませんか…？

- ・ 人と違う自分の意見や気持ちがなかなか言えない
- ・ 自分の意見を通すために、人の気持ちを配慮できないことがある
- ・ 自分の都合があるのに、突然の誘いを断る事ができない
- ・ 自分より偉いと思う人には、何も言うことができない



自分の気持ちを率直に伝えたり、自分の考えをきちんと伝えることは難しい、しんどい、と感じることはありませんか？

“言いすぎてしまった”“もっとはっきりものが言えたらいいのに”
“上手に断れるようになりたい”“攻撃的な言い方をやめたい”
“自信をもって人と接することができるようになりたい...”

でも、どうやったらそんなふうにコミュニケーションすることができるのでしょうか？

そのヒントが「アサーティブ」です。

アサーティブネス(Assertiveness)の訳語は、「自己主張すること」。

でも、アサーティブであることは、自分の意見を押し通すことではありません。



自分の気持ちや意見を、相手の気持ちも尊重しながら、誠実に、率直に、そして対等に表現することを意味します。

2. 先ずは自分のコミュニケーションタイプを知ろう！

人にはそれぞれの「伝え方の癖」があります。
その癖によって、伝えたいことが相手にうまく伝わらないことが
多々あります。
まずは、自分のコミュニケーションのタイプを確認してみましょう。

ということで・・・

次の10の質問に
普段の行動に近いものを選んでください。

Q1 忙しい先輩に、急いで資料に目を通してもらいたいと思っている。
でも先輩は「忙しモード」全開状態。あなたは…

- ① 「お忙しいところ申し訳ありませんが、〇〇をお願いします」と勇気をもって頼む
- ② 忙しいので、今はやめておこうと自分の依頼を引っ込める
- ③ 「今、いそがしいですね…」と言いつつも、なんとなく視界に入る様にしてその場をウロロし、相手に「どうしたの？」と声をかけてもらう
- ④ 相手が忙しいかどうかは自分に関係ないと考えて、「とにかくお願いします！」とはっきりきっぱり頼む

Q2 今日夕方上司から仕事が投げられた。これで3回目だ。
自分ばかりに頼むんじゃなくて、ほかの人にもいるのに、と内心ムツとした
あなたは…

- ① それでも、評価が気になるので「はい」と言って受け取ってしまう
- ② カチンときて、「またですか？」と問い直す
- ③ 受け取りながら、「今日も残業かぁ…」と聞えよがしにため息をつく
- ④ いったん受け取って検討し、ノーを伝える交渉を試みる

Q3 家族に何かをやってほしいと頼んで出かけたが、帰ってみたら何もできていない。疲れているのに何でやっていないのかと、がっかりしたあなたは…

- ① 全身で「怒りのオーラ」を出して、相手に「悪かった」と思わせる
- ② 正直にがっかりしたことを伝え、相手の状況や理由も聞いたうえでどうしたらよいか提案する
- ③ 「なんでやってくれないわけ？すぐにやって」といってすぐにやらせる
- ④ 「こんな人に頼んだ自分が間違っていたんだ」と反省して、自分でやる

Q4 後輩がミスをしている。これまでも「何が分からないのかな」と優しく聞いていたけれど、これで五回目。堪忍袋の緒が切れそうになったあなたは…

- ① こいつはもうだめだとあきらめて、自分の運の悪さを嘆く
- ② 「いい加減にしろよ、何度言ったらわかるんだ」と、キレて怒鳴ってしまう。
- ③ 「このままではまずいよ」と伝えて、具体的な変更点を提案する
- ④ これまでのミスを一つひとつ挙げて、「君にはがっかりだよ」と冷静に説教し、相手がどんなに迷惑をかけているか認めさせる

Q5 学生時代の先輩から電話がかかってきたと思ったら、保険の勧誘だった。彼は転職して新しい保険会社に勤めはじめたそうだが、自分は現在の状況に満足しているので、入るつもりはない。その先輩から「今度飲もう」という誘いが…

- ① 「お気持ちはありがたいのですが、今は入る予定はないんですよね…」と断る
- ② 「興味ないんで。保険でしたらムリですよ」とはっきり断る
- ③ 相手との関係を悪くしたくないので、「これくらいはいいか」と保険にはいる
- ④ 「妻が/夫が/親がダメだって言うので」と家族をだしにして断る

Q6 友人からよく言われる言葉、自分の口癖は…

- ① 「目が笑ってないね、怖い」とよく言われる
- ② 「ひとりごとがおおいね」と言われ、イヤなことがあると胃が痛くなる
- ③ 「で!?!」「別に…」が口癖である
- ④ 特にないような気がする

Q7 会議のレポートをまとめたところ、先輩が「この間のレポート、すごく良かったよ」とほめてくれた。自分としてはそんなに良かったとは思っていないのに…

- ① 「いえいえ、自分なんて…そんな事ありません…」と謙遜する
- ② 「ありがとうございます。そんなふうに言われると嬉しいです」と感謝する
- ③ 何か裏があるんじゃないかと思って、相手の真意を探る
- ④ 「やめてくださいよ、お世辞は」と言って、相手の言葉を否定する

Q8 自分が提出した報告書に対して、上司から「ダメだよ、こんなんじゃ」と頭ごなしに否定された。自分としてはがんばったのに、そんなふうにいわれるなんてとショックを受けたあなたは…

- ① 「なんでですか？」と上司に詰め寄る
- ② (あ～あ、やっぱり自分は出来ないやつだ)と心の中で涙を流す
- ③ 「そうですか、具体的にどんな点なのか教えてください」と質問する
- ④ この上司には何を言っても無駄だと思って、あとで聞こえよがしに愚痴る

Q9 疲れている時に家族から文句を言われ、思わずカッチーンときたあなたは…

- ① 売られたケンカは必ず買うので、倍にして返す
- ② ここで波風を立てたら後が大変だから、「ごめんね」と言って先に謝る
- ③ むかむかしているけど、ケンカをしたくないので、1週間口をきかないでいる
- ④ その場はうまく対応できないと判断して、「ちょっと外に出てくる」と場を離れて対応を考える

Q10 電車で隣の人が音楽を聴いている。シャカシャカという音が耳障りだが、隣の若者は全く気にする様子がない。そんなとき、あなたは…

- ① 「すみません、ちょっと音を小さくしていただけますか」と話しかける
- ② 思いっきりイヤな顔をしてにらみつける
- ③ 運が悪かったとあきらめ、やりすごすか、別の場所に移動して立つ
- ④ 「ちょっと、ここは公共の場所でしょ」と、はっきり注意する

お疲れ様でした！

10の質問に対して
普段の行動に近いものを選びましたか！

それでは・・・

結果を見てみましょう！

コミュニケーションタイプは 4つに分けられます

- ① 攻撃的タイプ ドッカン
- ② 受身的タイプ オロロ
- ③ 作為的タイプ ネッチー
- ④ 3つのタイプのどれにも属さない
「アサーティブ」なタイプ

① 攻撃的タイプ(ドッカン)の傾向と注意点

近いイメージはジャイアン



「攻撃的」とは、対立しそうな場面で、相手との関係よりも自分の望む結果を優先してしまうコミュニケーションのパターンの事です。自分の意見を一方的に言ってしまうため、相手はなかなか「ノー」と言えません。遅刻の多い後輩に、「出勤時間を守って欲しい」と伝えられればいいのに、「なんで毎日遅くなるの。ダメじゃない」と相手を一方的に非難したり、終業間際の仕事の依頼に、「無理ですよ、こんな時間に！」ときつい言い方で反論したりします。

～傾向～

攻撃的タイプ(ドッカン)は、相手との関係において「自分は正しく、相手は間違っている」と、相手よりも優位な立場に立とうとします。言い方が一方的になったり、威圧的な態度をとったりすることもある。あるいは攻撃される前に攻撃し返そうとして防衛的な態度になります。

職場ではそうならなくても、家族や身近な人に対してドッカンが出るのはよくある事です。仕事で疲れて帰ってきて、家族のちょっとした言動に腹を立てて怒鳴ったり、ケンカをしたり、ついついわがままを言ってしまうたり。「いい加減にしてよ!」「さっさとやって!」というような、命令口調になってしまう場合も。

このタイプには、表向きには押しが強く、自己主張が出来る人と思われています。しかし、相手への期待が高すぎたり、正義感が強すぎたりしてついつい押しつけがましくなり、相手から反感を買って主張が受け入れられないケースも多々あります。

～注意点～

人間ですから、どこかで心のバランスをとらなくてはならず、八つ当たりなどしてしまうのはしかたがないのかもしれませんが。でもそれが「いつもドッカン」となってくると、たとえ相手が家族でも人間関係がきしみ始めますので、注意して下さい。

ドッカンになりがちな人は、自分の気持ちと誠実に向き合っ、感情をコントロールできるようになることがとても大切です。

② 受身的タイプ(オロロ)の傾向と注意点

近いイメージはのび太



「受身的」とは、相手の気持ちを考えすぎて、あるいは関係悪化を恐れて、自分の気持ちを伝えられないコミュニケーションのパターンです。相手に強く出られると言葉を飲み込んだり、相手が忙しそうだと「仕方がない、自分がやるしかないか」と考えたりして、黙々と仕事を引き受けてしまいます。また、気が進まない場合も誘いを断る事ができずに、「イエス」と言ってしまうのも特徴です。

～傾向～

イヤなことでも相手の気持ちを最優先して「ハイ」と言ってしまう、心優しい受身的タイプ(オロロ)。まわりの人からは「何でもいう事を聞いてくれるいい人」などと思われています。いったん引き受けたことは最後までやり通す、まじめで責任感が強いタイプでもあるため、自分がしんどくても大変でも、「手伝ってほしい」とは言いません。

家族の中でも同様です。疲れて家に帰ってきて家の中が散らかっていても、深いため息をついて自分で片付けを始めます。「仕方がない、私がやらなきゃ誰もやらないし」と、自分に言い聞かせながら。

心の中には、自分が我慢さえすれば何事もうまくいく、相手にイヤな気持ちをさせてはいけない、どうせ言っても仕方がない、などの思いがあります。不満もあるのですが、それを当の本人に伝える事はしません。「波風が立つ」し、「相手が気分を害するかもしれない」からです。人間関係で起こった問題を、「自分のせいでこうなった」「私が悪いからだ」と自分を責めるか、「仕方がない」とあきらめて答えを出そうとしています。

～注意点～

相手の態度によって自分の気持ちが左右されるので、「一生懸命やったにもかかわらず、期待どおりの見返りが無い」と、いつの間にか心の中で相手を責めたり、恨んだりする気持ちが膨れ上がっていきます。それがある日ぷつんとキレて、「これまで私がどんなに我慢してきたと思ってるの!」と相手を責める結果になるか、あるいは突然関係を切ってしまう場合もあります。

そうならないよう、オロロになりがちな人は、普段から自分の要望を具体的にはっきりと口に出すことが必要です。

③ 作為的タイプ(ネッチー)の傾向と注意点

近いイメージはスネ夫



「作為的」とは、言いたい事を態度や雰囲気や伝えたり、第三者を介して相手をコントロールしたりするコミュニケーションのパターンです。「仕事をして欲しい」と率直に伝える代わりに、「暇な人はいいいよね～」といった皮肉や嫌味に変えて伝えます。「子供が寂しいと言っている」と第三者を介して伝えたり、本人のいない所で悪口を言ったりネットでよくない噂を流したりするのもネッチーです。

～傾向～

作為的タイプ(ネッチー)は何か不満があっても、本人の前では、はっきり言う事はしません。しかし、黙っているのもしゃくなので、何とか相手に察してもらおうと態度で伝えます。相手に罪悪感を抱かせて操作しようとするのです。

たとえば疲れて帰ってきたとき、家の中が散らかったままパートナーがのんきにテレビを見ていたら、ため息をつきながら片付けにとりかかります。音を立ててドアをボタンと閉めたり、わざと相手の足元で掃除機をかけながら「休める人はいいいよね～」と嫌味を言ったりします。

表向きは冷静に見えますが、心の中は“ドッカン”になっています。「なぜ自分ばかりこんな目に遭わなきゃならないのか」「あの人はずるい」「自分は損している」というのがネッチーの心のつぶやきです。心の中では相手を責めながら、言葉でははっきり伝えずに態度で示すのです。策略家のように見えて、心の中では後悔もしています。本当はもっと素直に伝えたい、優しくなりたい。そんな願いを持っているにもかかわらず、どのようにしたらいいのかわからなくて態度を改められないのです。

～注意点～

ネッチーの態度を受けた側は、イヤな気持ちがしてしまいます。相手に罪悪感を抱かせて思いどおりに動かすのが、ネッチーの目的だからです。言われた側は、はっきり言われなくても自分が悪いような気になって、言われたとおりにやらざるをえなくなるのですが、それが積み重なると関係が冷えてしまいます。

ネッチーになりがちな人は、ほめ言葉をもらったときに素直に反応するよう心がけたり、真っ直ぐなほめ言葉を伝えるスキルを身に付けるといいでしょう。

④ 3つのタイプのどれにも属さない「アサーティブ」なタイプ

近いイメージはしずかちゃん



「アサーティブ」とは、相手を侵害することなく、自分の意見や要求、感情を率直に、誠実に、対等に伝えるコミュニケーションです。アサーティブな表現ができると、攻撃的になる事も受身的になる事もなく「本当に伝えたいこと」が適切に伝わるようになります。

本当に自分が伝えたい大切なメッセージをシンプルかつ具体的に分かりやすく伝え、そのうえで、相手と会話のキャッチボールをしながら、一緒に問題解決をしていくというコミュニケーションのスタイルです。

～アサーティブなコミュニケーションができると～

アサーティブな伝えかたを身に付けると、ストレスに強くなり、自信が持てるようになるなど、仕事にもプライベートにも大きなメリットをもたらします。

アサーティブなコミュニケーションはどのように活用できるかを以下に紹介します。

【適切に指導できるようになる(良いコミュニケーション+パワハラ予防)】

- ・パワハラだと感じさせることなく、効果のあがる(伝わる)指導ができるようになる。
- ・「部下がなかなか理解しない」「自分の思いが伝わらない」などのコミュニケーション上の問題が減り、自身を持って部下の指導に当たれるようになる。
- ・相互に尊重したやりとりができることで、チームの士気が高まる。問題が大きくなる前に解決することができる
- ・伝えづらいことであっても、問題が小さな内に率直に伝えられる。
- ・難しい相手(上司や年上)に対して必要以上に構えることなく話ができるようになる。

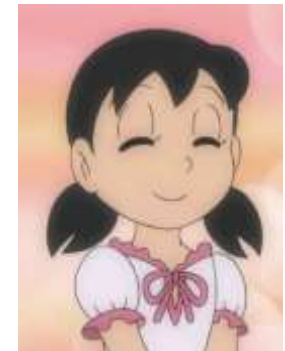
【自分に自信が持てるようになる(コミュニケーション上のストレス低下)】

- ・人間関係の問題が生じてても、対応に自信が持てるようになる。
- ・性格の問題ではなくコミュニケーションの問題として対処できることで、悪いのは誰か?という犯人探しではなく、どうしたらよいかを前向きに考えられるようになる。

3. 3つのタイプの自分と相手の関係性



コミュニケーションタイプ	自分	相手	関係性	関係の将来性
攻撃的 (ドッカン)	○	×	自分はOK、相手はNG	△
受け身的 (オロロ)	×	○	自分はNG、相手はOK	△
作為的 (ネッチー)	×	×	自分はNG、相手もNG	×
アサーティブ	○	○	自分はOK、相手もOK	○



4. アサーティブに話すための8つのポイント

～前向きにお話をする事を意識して、内容を考えましょう～

- ① 事実の指摘は「人」でなく、「事」にフォーカスする。
- ② 感情を言語化する。
- ③ 時と場所を選ぶ。
- ④ ボディランゲージに気を付ける。
- ⑤ 的を絞った具体的で現実的な要求。
- ⑥ 相手の立場・状況を理解する。
- ⑦ 自分の責任も認める。
- ⑧ 切り出し方と語尾に気を付ける。

【 まとめ 】

- ・ アサーティブな関係を支える4つの柱
（ 誠実 ・ 率直 ・ 対等 ・ 自己責任 ）

誠実

自分自身に対して正直になり、相手にも誠実に向き合うこと。
自分の気持ちを誠実に受け止めたうえで、相手に誠実に伝えるようにする。

率直

気持ちや要求を伝えるときは、相手に伝わるように言葉にする事。
遠まわしにしたりせず、具体的に簡潔に、そして直接伝える。

アサーティブ
の4つの柱



対等

自分も相手も尊重した対等な態度をとる。
必要以上に卑屈にならず、相手を見下す事もしない。
そして、お互いが満足する結果を求めようとする。

自己責任

自分の行動によって起こる結果に責任をもつこと。
伝える、あるいは黙っていると選択したら、その結果の責任は自分で引き受ける。

コミュニケーションスキルの高いタイプは・・・

アサーティブな しずかちゃんタイプです

“誠実” “率直” “対等” “自己責任”、この4つの柱について、きちんと出来ていたかどうかのアサーティブなコミュニケーションが取れていたかどうかになります。

大事なことは、相手への敬意を忘れないこと、自分を尊重すること、出来ていても出来ていなくても、自分を謙虚に振り返ることです。

「相手がどうか」ではなく、常に「自分は、どうありたいのか」を考えて、失敗しても自分を責めず、あきらめずにチャレンジしましょう。

END



作業環境づくりへ

質問No.	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
解答欄										

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
ドッカン	④	②	③	②	②	①	④	①	①	④
オロロ	②	①	④	①	③	②	①	②	②	③
ネッチー	③	③	①	④	④	③	③	④	③	②
アサーティブ	①	④	②	③	①	④	②	③	④	①

タイプ	該当数
ドッカン	
オロロ	
ネッチー	
アサーティブ	

コミュニケーションタイプ		自分	相手	関係性	関係の将来性
攻撃的	(ドッカン)	○	×	自分はOK、相手はNG	△
受け身的	(オロロ)	×	○	自分はNG、相手はOK	△
作為的	(ネッチー)	×	×	自分はNG、相手もNG	×
アサーティブ		○	○	自分はOK、相手もOK	○