

# 進路だより★るもい

令和4年度12月号（第7号）北海道教育庁留萌教育局 キャリアラーニングスーパーバイザー（進路相談員） 齋藤 利佳

## ▶▶新社会人になるために-2 職場のコミュニケーション▶▶

職場におけるコミュニケーションは、「明るく、わかりやすく、はっきりと話す」「相手とのスムーズなやりとり」「呼称等の間違いがないか気を付ける」等が基本となります。

今号では、職場のコミュニケーションを紹介します。

### 1 職場でコミュニケーションが求められる理由は？

仕事は一人で完結するのではなく、同僚や先輩、上司と協力しながら進めていくため、コミュニケーションが欠かせません。そのため、多様なコミュニケーションスキルを用い、仕事をスムーズに進め、職場で良い人間関係を保つことが大切です。



### 2 コミュニケーションのスキルアップには、毎日の積み重ねが大切です

コミュニケーションが苦手または自信がないという人は、挨拶から始めてみましょう。挨拶は笑顔で明るく、挨拶はコミュニケーションの第一歩です。

また、11月号でもお伝えしましたが、正しい敬語・丁寧語を使うことも大切です。最初は使いづらいかもしれませんが、繰り返し使うことで身に付いていきます。

- (1) 普通の会話は丁寧語を使う
- (2) 目上の人には尊敬語を使う
- (3) 自分や自分の職場については謙譲語を使う



### 3 職場のコミュニケーションをスムーズにする言葉

仕事で人とコミュニケーションを取るとき、言いたいことや言いにくいことをソフトに伝えるマジックフレーズ（ビジネス慣用句）を使うことで、相手に配慮し、ソフトに伝えることができます。

|             |                          |
|-------------|--------------------------|
| 1 職場外の人への挨拶 | 「お世話になっております」            |
| 2 お願いをするとき  | 「よろしく願いいたします」            |
| 3 肯定するとき    | 「かしこまりました」「承知しました」       |
| 4 否定するとき    | 「いたしかねます」「わかりかねます」       |
| 5 謝罪するとき    | 「申し訳ございません」              |
| 6 ものを頼むとき   | 「恐れ入りますが」「お手数をおかけいたしますが」 |
| 7 断るとき      | 「申し訳ございませんが」「残念ながら」      |
| 8 反論するとき    | 「ごもっともですが」               |

#### 4 アサーティブコミュニケーション

アサーティブコミュニケーションとは、相手と対等な立場にたって自己主張するためのコミュニケーションです。しかし、単に自分の意見を言うことが目的ではありません。事例を参考にしながら、どのようなコミュニケーションなのか理解しましょう。

##### 事例：ある職場でのできごと

新人社員 A さんは、先輩 B さんに急な仕事を頼まれました。しかし、A さんにも明日までにやらなければならない仕事があります。さて、A さんは先輩 B さんにどのように伝えと良いでしょうか。

例1 「急にそんな仕事を頼まれても、私だってやらなくてはならない仕事があるんです！」

例2 「わかりました。やります…。(本当は私もやらなくてはならない仕事があるんだけど…先輩に頼まれたら断れない)」

例3 「現在、私は明日が締め切りの仕事を行っています。その仕事が終わらないと、次の仕事に取りかかれないのです。ですから、他の人をお願いしていただくか、現在の仕事が終わってから、私がお手伝いするかのどちらかではいかがでしょうか？」



さて、例1～3のAさんの伝え方について、どう思いましたか？

自分の主張を相手に伝えるには、3つのスタイルがあります。

|                          |                                     |
|--------------------------|-------------------------------------|
| (1) アグレッシブ (攻撃的) タイプ     | 相手の意見を無視して、自分の価値観を押し付けてしまう。<br>(例1) |
| (2) ノン・アサーティブ (非主張的) タイプ | 自分よりも相手の事を考えすぎて、自分のことを後回しにする。(例2)   |
| (3) アサーティブ (適切な自己主張) タイプ | 相手と相互的な関係を築きつつ、適切な自己主張ができる。<br>(例3) |

参考：北大路書房 コミュニケーション心理学 深田博己 編著

(1)のアグレッシブ (攻撃的) タイプは、命令する・相手の意見を無視する等攻撃的なコミュニケーションです。また、一見優しく丁寧な言い方だとしても、自分の思いを絶対に突き通そうとする横柄な態度も攻撃的と考えられます。攻撃的になっている本人はそのことに自覚がなく、相手は自分に従うことがあたりまえと考えていることが多いので注意しましょう。

(2)のノン・アサーティブ (非主張的) は消極的なコミュニケーションで、自分を大切にせず、相手を大事にするコミュニケーションです。例えば、自分の気持ちや意見を言わなかったり、相手のいいなりになる等です。このように消極的なコミュニケーションを取り続けると、自分の本当の気持ちや意見が言えなくなってしまう。

(3)のアサーティブ (適切な自己主張) は、自分も相手もOKと思えるポイントを一緒に見つけ、お互いの気持ちを大切に、自分も相手も尊重するコミュニケーションです。

アサーティブコミュニケーションは、職場以外でも様々な場面で活用できます。コツを掴んで、周囲の人々とのよりよい人間関係を築きましょう。

★予告★1月号は「セルフストレスマネジメント&ワークルール」特集です。