

# 進路だより★るもい

令和5年度 12月号 北海道教育庁留萌教育局 キャリアプランニングスーパーアドバイザー(進路相談員) 齋藤 利佳

## ▶▶職場でのコミュニケーション▶▶

今月号では、職場でのコミュニケーションについて特集します。コミュニケーションはちょっと苦手、という人もこの特集を読んで、コミュニケーションのスキルアップに役立ててください。

### 1 コミュニケーションの基本

コミュニケーションには、言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションがありますが、他人から受け取る情報の6～9割が非言語的コミュニケーションだと言われています。

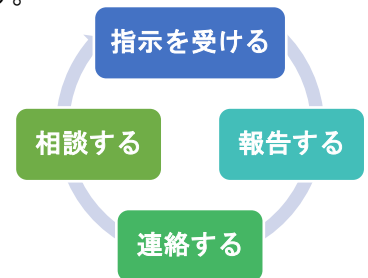
しかし、非言語的コミュニケーションだけでは伝えたいことすべてが伝わる訳ではありません。話し手の表情やジェスチャーだけで伝わらないことを言語的コミュニケーション（言葉）で伝えていきます。

言語的コミュニケーション	非言語的コミュニケーション
<ul style="list-style-type: none"> <li>・話す、書く、読む、聞く</li> <li>・インタビュー、会議、手話、筆談 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身振り、手振り、身体の動き、姿勢、表情、視線、声のトーン、テンポ、リズム、音質等</li> </ul>

### 2 職場でのコミュニケーション

職場において良好な人間関係を作るには、笑顔で挨拶、相手の話をよく聞く、誰とでも分け隔てなく接する、約束を守る等が大切で、それが強い信頼関係に繋がっていきます。

- ① 仕事の**指示を受けたら**、メモを取り、必ず復唱して確認する。
- ② 仕事の進捗状況や仕事が終了した時、緊急事態が起こった時等は上司へ必ず**報告する**。（催促される前に自分から行う。）
- ③ 必要な情報は、必要な時や関係者に正確にわかりやすく**連絡する**。
- ④ どんなことでもわからないときは速やかに、指示を出した人に**相談する**。



**相談する**。相談するときは訊きたいことを整理して、受けたアドバイスはメモしておく。

### 3 覚えておくと役立つ言葉遣い

ビジネスにおいて、仕事を円滑に進めるとき、相手の状況に配慮しながら、こちら側の要望や意見、考え等を伝えなければなりません。そんなときに役立つ言葉の一例を紹介します。

頼みごとをするとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・恐れ入りますが、〇〇していただけますか？</li> <li>・お手数おかけいたしますが、〇〇していただけますか？</li> </ul> ※他には、お忙しいところ申し訳ありませんが、 等
謝るとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申し訳ございませんが、△△には同意いたしかねます</li> <li>・残念ながら、△△には同意しかねます</li> </ul> ※他には、せっかくですが、お気持ちはありがたいのですが、 等
反論するとき	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ごもっともですが、△△には同意いたしかねます</li> </ul> ※他には、おっしゃるとおりですが、 等

## 4 ミスしたときこそ、コミュニケーションが大切

多くの人はミスをしたくないよう注意して仕事に取り組みますが、どうしてもミスをしてしまうことがあります。

もしもミスした場合は、その影響をできるだけ小さくすることが大切です。1人で解決しようと思わずに、すぐに上司に相談しましょう。以下に、ミスが発覚したときの対応例について紹介します。

(1) まず、気持ちを落ち着かせる
(2) 直属の上司に報告し、対処の指示を受ける。(包み隠さず、全部報告する)
(3) 報告した後は、言い訳しないで謝罪する
(4) 同じミスを繰り返さないように原因を調べ、ミスが発生したときからの経過を記録しておく

## 5 自分のコミュニケーションスキルを点検してみよう

職場には年代や考え方・価値観の異なる人たちがいますが、職場の目標に向かって、一緒に仕事に取り組みます。まずは、自分のコミュニケーションスキルについて確認してみましょう。

★記入してみよう！（できる：◎ 少しできる：○ 苦手：△）↓

1 他人と話していて、あまり会話は途切れない	
2 他人にやってもらいたいことを、うまく頼むことができる	
3 他人を助けることが、上手にできる	
4 相手が怒っているとき、うまくなだめることができる	
5 知らない人とでも、すぐに会話することができる	
6 まわりの人達との間でトラブルが起きても、上手に和解できる	
7 気まずいことがあった相手と、上手に和解できる	
8 他人が話しているところに、気軽に参加できる	
9 相手から非難されても、それをうまく処理できる	
10 自分の感情や気持ちを素直に表現できる	
11 何か失敗したときに、すぐに謝ることができる	
12 まわりの人と違った考えを持っていても、上手く付き合える	

参考：コミュニケーション心理学 心理学的コミュニケーション論への招待 深田博己 編著/北大路書房

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はちょっと苦手、という人もいると思いますが、そんな時は挨拶から始めてみても良いですし、職場の上司や先輩達を観察してまねしてみてもいいと思います。間違いを恐れず、チャレンジしてみましょう！



★次号の予定：セルフストレスマネジメントです。お楽しみに！