

仕事がスムーズに進む！

職場 コミュニケーションの 教科書

職場の心理カウンセラー あおい



■はじめに

職場での仕事は一人では完結しません。

どんなに能力や知識があっても、
周囲の人とのやり取りが上手くいかなければ、
仕事が滞ったり、余計なストレスを
抱え込むことになってしまいます。

逆に言えば、
**職場でのコミュニケーションが円滑になれば、
仕事は驚くほどスムーズに進みます。**

私はこれまで、
3つの企業で20年間人事として働き、
心理カウンセラーとしても
数多くのご相談を受けてきました。

その中で感じるのは、
職場で悩む人の多くが能力不足ではなく、
コミュニケーション不足によって
損をしているということです。

「何をどう伝えるか」
「どんなタイミングで声をかけるか」

そのちょっとした工夫だけで、
信頼を得て、協力を得られ、
働きやすさが大きく変わっていきます。

このマニュアルでは、
職場で役立つコミュニケーションの基本から、
上司・同僚・部下との関わり方のコツまでを
分かりやすくまとめました。

決して難しいことではなく、
明日からすぐに試せる小さな工夫ばかりです。

本マニュアルが、職場の人たちと
上手くコミュニケーションを取って
快適な職場環境を築けるようになるための
お役に立つことができれば幸いです。

職場の心理カウンセラー あおい

■ もくじ

第1章：職場コミュニケーションの基本

①仕事とプライベートのコミュニケーションの違い …	7
②適度な距離感を保つ ……………	11
③雑談上手のコツ ……………	16
④「ハウレンソウ」の伝え方 ……………	21
⑤根回しのコツ ……………	24
⑥名前を呼んで話す ……………	26
⑦「クッション言葉」を添えて話す ……………	28

第2章：上司・同僚への接し方

①話しかけるタイミングを計る ……………	32
②失礼にあたる相槌に気をつける ……………	35

③カドを立てずに指示や依頼を断るコツ	38
④的外れなアドバイスの聞き流し方	42

第3章：部下や後輩への接し方

①部下や後輩にも敬意を払う	46
②部下がホウレンソウしやすい雰囲気を作る	49
③仕事を依頼する際は、まず全体像を示す	52
④部下への注意や叱責の仕方.....	55

第1章：職場コミュニケーションの基本



(1) 仕事とプライベートのコミュニケーションの違い

一口に「コミュニケーション」と言っても、仕事とプライベートではその内容が大きく変わってきます。

プライベートでは、
「ねえ、ちょっと聞いてよ」と、

会社で上司に怒られて悲しかった話や
同僚に嫌味を言われて腹が立った話を
家族や友達に話したりすることは
普通にありますよね。

こうした愚痴を相手に話すのは、
「えー、それはかわいそうだね」とか
「それはムカつくよね」などと
ただ相手に共感してもらいたいだけで、

**別に相手に解決策を求めているわけではなく、
話をすることで自分の気分を発散できれば
それで満足だったりします。**

ですが、このような一方的な会話は
プライベートではよくある
コミュニケーションの一つですが、
仕事でのコミュニケーションとは言えません。

**仕事のコミュニケーションには
必ず目的があって、**

**そのコミュニケーションによって
相手との関係に何らかの作用を
生じさせるものである必要があります。**

たとえば、部下や同僚に対して、
「調子はどう？」「元気？」などと
声をかけたりする場合も、

そうすることによって
相手の様子を伺って業務の進捗を確認したり、

体調を気遣う言葉をかけることで
自分の印象を良くして仕事がしやすくなる
ことを目的としているからこそ、

ビジネスのコミュニケーションとして
成立しています。

つまり、仕事のコミュニケーションは
意図や目的を持って、
それを達成するために行うものなのです。

職場でのコミュニケーションというと、
とにかく丁寧な言葉遣いや態度が重視されますが、
それらは目的を達成するためのツールに
過ぎません。

丁寧な言葉遣いや態度で接するのは

相手に気分良く、質の高い仕事をしてもらうためだったり、こちらの願いを快く聞いてもらうためだったりするわけです。

職場で仕事のコミュニケーションを取る際は常に目的を意識し、それを見失わないようにすることが大切です。

(2) 適度な距離感を保つ

職場のコミュニケーションで大切なのは、周りの人々と「適度な距離感」を保つことです。

周囲と「近すぎず、遠すぎず」の距離感を保つのが理想です。

相手とできるだけ仲良くなって

親密な関係を築いた方が、仕事がやりやすくなると思われるかもしれませんが、実際はそんなことはありません。

たとえば、あなたは親に対して
ぞんざいな態度を取ってしまったりしたことは
ありませんか？

人は、身近な人に対しては、つい甘えが出て、
赤の他人にはしないような態度を取ってしまう
ことがあります。

ですので、相手との距離が近くなりすぎると、
「分かってくれて当たり前」と思って、
一方的に自分の考えを押し付けてしまったり
するのです。

もちろん、そうした態度を取ってしまっても

家族ならまだ分かってもらえて、
関係を修復できたりしますが、

職場の人々は、所詮は他人ですから、
どんなに親密な関係を築けていると
思っていたとしても、

一度崩れてしまった信頼関係は
なかなか元に戻せなかったりします。

ですので、長く安定した関係を築くためにも、
職場の人とはあまり親密な関係に
なりすぎない方が無難です。

そもそも職場にいる人たちは、ビジネスを
するために集まっているわけですから、
必要以上に仲良く親密な間柄になる必要は
ないのです。

けれども、だからといって、
周りと距離を置きすぎるのも
それはそれで良くありません。

相手との距離が遠くなってしまうと、
こちらの伝えたいことが伝わらなくなり、
相手も自分に何も伝えてこなくなっ
てしまいます。

「間違いを指摘すると嫌がられそうだから、
余計なことは言わずに黙っておこう」

「本当はこうした方が良いと思うけど、
面倒なことになったらイヤだから
言われた通りにしておこう」

こんなふうに思って、

お互いに遠慮して何も伝え合わないようになってしまいます。

そうなってしまくと、
本来ならお互いに気になる点を伝え合って
ミスやトラブルを回避できたはずなのに、

大きな問題に発展してしまうようなことになりかねません。

このように、職場の人間関係は、
近すぎても遠すぎても良くありません。

「近すぎず、遠すぎずの関係」を保つために、
この後で紹介していく言葉遣いや態度
ふるまい方を用いて、
周囲の人々と適切な距離感を
保つようにすることが大切なのです。

(3) 雑談上手のコツ

先ほど「職場では目的のないコミュニケーションはすべきでない」という話をしたので、矛盾するように聞こえるかもしれませんが、

職場のコミュニケーションにおいて
「雑談」はとても重要です。

職種にもよりますが、
最近は近くの席に座っている人とでも
用事はメールで済ますという人が増えています。

また、打ち合わせでも、
「結論から話してほしい」とか
「数字だけ教えてくれる？」などと

必要な情報だけをストレートに求める人が多いように思われます。

たしかに、こうした用件のみを伝え合うやり方は、一見とても効率的なコミュニケーションに見えますが、

「用件だけを教えてくれ」という態度を取り続けていると、先ほど述べたように、相手との距離を遠ざけてしまうことになってしまいます。

そうなってしまうと、

聞かれたことは教えてくれるけれど、

それ以外のことは、

気づいていても伝えてもらえない関係を作ってしまうことになります。

そうした状態にならないようにするために、
日頃から挨拶などをする際に
少し雑談をするようにしたり、

何かを聞き出したい時でも、
いきなり本題に入らず、少し雑談をして
打ち解けてから用件を切り出すようにした方が
相手との距離を適切に保ちやすくなります。

また、会議や打ち合わせをする際にも、
いきなり本題について議論を始めるのではなく、

最初の数分間はちょっとした雑談をして、
参加者の気分をほぐしてから
議題について話し始めるようにすると、
発言しやすい雰囲気を作り出すことができます。

このように、雑談は相手との距離を適切に保って、コミュニケーションが取りやすい雰囲気を作るのに有効ですので、職場で適度に取り入れるようにしましょう。

とはいえ、

「私は口下手だから、雑談なんてできない」と
思われる方もいらっしゃるかもしれません。

けれども、職場での雑談は、
何も自分から面白い話をしなければならない
わけではありません。

自分から話をするのが苦手なら、
相手に喋ってもらって、
自分は聞き役に回れば良いだけです。

「話し上手は聞き上手」と言われるように、

人は誰かの話を聞くよりも、話を聞いてもらうことに喜びを感じますから、話を聞いてあげればそれで十分なのです。

たとえば、相手に子どもがいることを知っていたら、

「お子さんはもう大きいんですか？」などと質問すれば、子供のことをいろいろと喋ってくれるかもしれません。

もし、ただ「中2だよ」と返ってきただけなら、「あ、そんなに大きいお子さんがいらっしゃるんですね」などと言って話を終えてしまってもいいですし、

「何か部活とかされているんですか？」などと更に質問をして、話を広げることもできます。

雑談をする目的は、
相手と適度な距離感を保つことなので、
長く話をする必要はまったくありません。

そのためには、
相手の住まいや家族構成、趣味などを
軽く調べておいて、

それに関する質問をして
相手に話を振るようにすると、
気軽に雑談がしやすくなります。

(4)「ハウレンソウ」の伝え方

ビジネスのコミュニケーションでは
「ハウレンソウが大事」と

よく言われたりしますよね。

ご存知の通り「ハウレンソウ」とは、
「報告」「連絡」「相談」の頭の文字を取って
「報連相（ハウレンソウ）」と
呼ばれているわけですが、

実際、上司や一緒に仕事をしているメンバー、
取引先などへのハウレンソウが滞ると、
情報が共有されなくなって
トラブルの元となります。

ハウレンソウは、
「迅速・正確・簡潔」に行うのが鉄則です。

ですが、
ネガティブな内容を伝えなければならない時は、
相手の気分を害してしまうのを恐れて、

報告するのをためらって先延ばしにしたり、
悪い話を隠して報告しなかったり、
ダラダラと言いつから話してしまいがちです。

けれども、そんなことをしても、
後々、余計に問題が大きくなってしまったり、
相手を苛立たせてしまうだけで
何の意味もありません。

**ですので、ハウレンソウをする際は、
スピーディーに結論から先に述べることが
大切です。**

起きてしまったことは仕方のないことですから、
「相手にどう思われるか」を必要以上に
気にせず、サッと伝えるようにしましょう。

(5) 根回しのコツ

「ハウレンソウ」は、「ハウレンソウだね」と「だね」が付け加えられることがあります。

これは「報連相（ハウレンソウ）」に「**打診**」と「**根回し**」の頭の文字を加えているもので、業務をスムーズに進める上で大事なスキルとなります。

たとえば、会議で自分の企画を通したい場合、キーパーソンを見つけて事前に打診・根回しをしておくことは、企画をスムーズに通す上でとても重要です。

打診や根回しをする際に大切なのは、相手を説得しようとするのではなく、

相談する姿勢で話すことです。

相手を説き伏せようとする
反発される可能性があります、
「相談に乗っていただきたいのですが」という
スタンスで話をすれば、

相手が自分の企画に好意的でなかったとしても、
建設的な意見やアドバイスをしてくれるので、
その意見を取り込むことで、
会議で自分の企画が通りやすくなります。

根回しというと、悪い印象を持たれがちですが、
仕事をスムーズに行う上では
とても大切なスキルですので、
積極的に行うようにすると良いでしょう。

尚、いくら根回しすることが大切だと言っても、

根回しする時にだけ相手に近づいていたら、
「オレを利用つもりか？」と警戒されたり、
「打算的なヤツだ」と嫌がられてしまいます。

そういったことにならないように、
普段から周りと定期的にコミュニケーションを
取って、適切な距離感の関係を
築いておくことが大切です。

(6) 名前を呼んで話す

上司・部下を問わず、
誰かとコミュニケーションを際には
相手の名前を呼んで話しかけると
その人との距離を縮めることができます。

たとえば、お礼を言う時に、

単に「ありがとうございます」と言うよりも、

「〇〇さん、ありがとうございます」と
名前を呼んで言った方が
相手に好印象を与えやすくなります。

これは心理学で

「ネームコーリング」と呼ばれるもので、
相手と親密な人間関係を築きたい時に使われる
テクニックです。

ですので、

「相手とまだ打ち解けられていないな」と
感じる時は、

「〇〇さん、おはようございます」と
挨拶するなど、

相手の名前を入れて話をすると良いでしょう。

とはいえ、
あまり何度も相手の名前を連呼すると
会話が不自然な感じになってしまいますので、
やりすぎにはくれぐれもご注意ください。

(7)「クッション言葉」を添えて話す

社内・社外を問わず、
ビジネスのコミュニケーションでは
「クッション言葉」がよく使われます。

クッション言葉とは、相手に

何かをお願いしたり、お断りをする時などに、

本題を切り出す前に

一言添えて使う言葉のことです。

たとえば、
単に「ご記入ください」と言うよりも、

「お手数ですが、ご記入ください」と
言った方が、
相手に対して配慮の気持ちを伝えることが
できますよね。

また、誘いを断る際も、断りの言葉を言う前に
「せっかくですが…」と一言添えるだけで、
だいぶ印象を和らげることができます。

この他にも、クッション言葉には
以下のようなものがあります。

「恐れ入りますが」

「ご都合がよろしければ」

「お忙しいところ申し訳ありませんが」

「ご面倒をおかけしますが」

「失礼ですが」

「差し支えなければ」

「ご迷惑でなければ」

「あいにくですが」

こうしたクッション言葉を添えるようにすると、相手に対して丁寧さや思いやりの気持ちを示すことができるので、コミュニケーションが格段にスムーズになります。

**また、クッション言葉を使うと、
相手と距離が近くなりすぎず、
適切な距離を保つことができます。**

たとえば、単に

「今週中によろしく願います」というのと、

「ご面倒をおかけしますが、今週中によろしく
お願いします」と言うのでは、
相手との距離感がだいぶ違ってきますよね。

ですので、社内の人間と話したり、
メールをする際にも、クッション言葉を添えて
やり取りをするようにすると、

適度な距離感を保ったコミュニケーションが
できるようになります。

第2章：上司・同僚への接し方



（１）話しかけるタイミングを計る

職場での会話における大切なマナーの一つに、
「話しかけるタイミングを気遣う」
ということが挙げられます。

職場では誰もが
それぞれ自分の仕事をしているわけですが、

仕事中に話しかけられて
作業を中断させられると、
元のペースに戻るのに時間がかかり
予定が狂ってしまいます。

人から話しかけられることの多い職種や
立場の人は、

立て続けにいろんな人から話しかけられて、
自分の作業が一向に進まず、
フラストレーションを溜めていることが
しばしばあります。

ですので、特に多くの部下を抱えている上司に
話しかける時には、

上司の様子をよく観察して、
話しかけるタイミングを計ることが大切です。

具体的には、
忙しくなさそうなタイミングを見計らって、

「今、5分ほどお時間よろしいですか？
〇〇の件についてなのですが…」と、

その話にかかる「所要時間」と「用件」を
伝えるようにします。

そうすれば上司は、
所要時間と用件の緊急性を考慮して、
その場で話をすべきかどうかを
判断しやすくなります。

上司といえども感情を持った人間ですから、

フラストレーションが溜まっている時に
話しかけてしまうと、
本来ならスムーズに行く話も、
進まなくなってしまうことがあります。

ですので、忙しそうな上司に話かける際には、
話しかけるタイミングを計ることが
とても重要になります。

(2) 失礼にあたる相槌に気をつける

上司や先輩と会話をしている時、
「しっかりと話を聞いていますよ」という
姿勢を表すために、

頷いたり、相槌を打ったりしながら
話を聞いたりすると思います。

頷いたり、相槌を打ちながら
相手の話を聞くことは、コミュニケーションに
おいてとても大切なことです。

実際、会話術を学ぶ研修や本などでは、
相槌の「さしすせそ」というものがよく紹介されたりします。

さ：さすがですね

し：知らなかったです

す：素敵ですね

せ：センスがいいですね

そ：それはすごいですね

相手の話を聞きながら、
こうした言葉で相槌を入れることで、

「この人はちゃんと話をきいてくれているな」と話し手に感じさせて、気分よく話をしてもらうというわけです。

ですが、相槌は打ち方によっては、相手に不快感を与えてしまうことがあります。

たとえば、「はいはい」などのような、同じ言葉を繰り返す相槌は、

相手を小バカにして、聞き流しているような印象を与えてしまうので、絶対にしないようにしましょう。

また、わりとよく使ってしまいがちですが、「なるほど」と相槌を打つのも、
注意が必要です。

「なるほど」は
上から目線の印象を相手に与えるため、

経験の浅い人から「なるほど」と
分かったような言い方をされると、
不快感を覚える人がいます。

ですので、上司や先輩と会話をする際は、
「なるほど」と相槌を打たないように
気をつけてください。

(3) カドを立てずに指示や依頼を断るコツ

会社で仕事をしていると、
時に上司から無理難題を押し付けられたり

することがあるかもしれません。

もちろん、自分にとっては無理難題に思えても、客観的に見ればそうでない場合もありますから、上司からの指示には基本的には従うべきです。

ですが、現実的にどう考えてもムチャな仕事をやるよう指示される場合もあるかもしれません。

そうした場合には、安請け合いしてしまうと後で大きなトラブルになりかねませんから、依頼をされた時にしっかりと断らなければなりません。

単に「無理です。できません」と言って無下に断ってしまったら、当然カドが立つことになります。

そうした場合には、

「申し訳ございませんが…」といった、
第1章で紹介した「クッション言葉」を
添えるようにすると、
ソフトな印象で断ることができますが、

それに加えて「DESC法」を使うと
より効果的に相手の指示や依頼を
断ることができます。

DESC法とは、相手の感情に流されずに
自分の意見を相手に伝える
コミュニケーション技術のことで、

「DESC」は
以下の英単語の頭文字を表しています。

D : Describe (描写する)

E : Explain (説明する)

S : Suggest (提案する)

C : Choose (選択肢や代替案を提示する)

この4つの流れに沿って話をすれば、
自分の意見を効果的に伝えて、
相手の指示や依頼をカドを立てずに
断りやすくなります。

たとえば、忙しい時に
別の仕事を依頼された場合は、
以下のように断ります。

現在、本日 20 時が納期の

A社の仕事をしておりまして、 (描写)

手一杯で余裕がありません。 (説明)

申し訳ありませんが、（クッション言葉）
他の方にお問い合わせしてもらえますか？（提案）

もし明日以降でもよろしければ、
対応することは可能です。（代案を提示）

このように、DESC法を使えば、
自分の意見を効果的に伝えて、
相手の依頼を断ることができますので、
困った時はぜひ試してみてください。

（４）的外れなアドバイスの聞き流し方

上司や先輩からのアドバイスは
有益でありがたいものですが、

的外れなアドバイスをされて

困ってしまう時もあるかもしれません。

現代は時代の流れが早く、
状況が目まぐるしく変化しますから、

上司や先輩の時代には有効だったとしても
今の時代では通用しないことって
結構あったりするんですよ。

ですが、たとえ的外れなアドバイスであっても、
上司や先輩は良かれと思って
言ってくれているわけですから、

「今はそんな時代ではありませんから…」と
端から聞く耳を持たないような態度を
示してしまうと、

相手の気分を害して、後々厄介なことになって
しまいかねません。

したがって、こういう場合は
たとえ相手のアドバイスが「的外れだな」と
思っても、

「貴重なアドバイスありがとうございます。
参考にさせていただきます」と
とりあえず聞いたふりをしておきましょう。

このように、相手の顔を立てて、
聞き流しておくのも
社会人としての大切なマナーです。

そうやって、アドバイスを聞き入れた感じで、
話を終えてしまえば、
相手もそれ以上は何も言ってこないはずです。

ですが、そうやって聞き流してしまうと、

もし後でアドバイスを実践したかどうか
聞かれたらどうしようと
思われるかもしれません。

そこまで聞いてくる人は
実際にはあまり多くないと思いますが、
もしそう聞かれた場合は、

「実はいろいろと考えてしまって、
まだできていないんです。
ご相談してもよろしいでしょうか？」

などと、**相談を持ちかけるカタチで
返答するようにしましょう。**

そうすれば、上司や先輩に
「オレのアドバイスを無視した」と
思われずに済みます。

第3章：部下や後輩への接し方



（１）部下や後輩にも敬意を払う

職場の人々とは

「適度な距離感を保つことが大切」と、
第１章で言いましたが、
これは部下や後輩に対しても同じです。

ですが、部下や後輩に対して
適切な距離を保てていない人は意外と多いです。

距離が近くなりすぎてしまうのです。

その原因の一つに「名前の呼び方」があります。

部下や後輩の名前を

「呼び捨て」で呼ぶ人は結構いたりしますが、

名前を呼び捨てにすると、

その他の言葉遣いもぞんざいになり、

相手の心に土足で立ち入るような

コミュニケーションをしてしまいがちです。

職場には役職の上下はありますが、

人としての尊厳は対等で、

相互尊敬、相互信頼の土台があって、
はじめて良好なコミュニケーションが
可能になります。

**ですので、部下や後輩の名前を呼ぶ時には、
ちゃんと敬意を払って
「さん付け」で呼ぶようにしましょう。**

部下や後輩の名前を「さん付け」で
呼ぶようにすれば
話し方も自ずと丁寧になりますから、

たとえば何を依頼する際にも
「忙しいところ申し訳ないけど…」などと
クッション言葉を使って話すようになるなど、

適度な距離感を保ちながら
コミュニケーションを取れるようになります。

呼び捨てするのに慣れている人にとっては違和感があるかもしれませんが、

相手と適切な距離感を保つためにぜひ部下や後輩も「さん付け」で呼んでみるようにしてみてください。

（２）部下がハウレンソウしやすい雰囲気を作る

ビジネスにおいて

「ハウレンソウ」が大事なことは第１章でお伝えしている通りですが、

「部下がなかなかハウレンソウして来ない」と不満を感じている方もいらっしゃるかもしれません。

ですが、部下がハウレンソウして来ないのは、
部下のビジネス意識が低いせいということも
考えられますが、

もしかすると上司のあなたの方に
原因がある可能性もあります。

たとえば、いつも眉間に皺を寄せて
気難しそうな顔をしているとか、
忙しい時に話しかけられると、
つい嫌そうな態度をしてしまっているとか、

部下が話しかけにくい雰囲気を作っていることも考えられます。

ですので、部下にハウレンソウをさせたければ、
話しかけやすい雰囲気を作ることが大切です。

そのために効果的なのは、
上司の方から積極的に
ハウレンソウすることです。

ハウレンソウの中でも「相談」は特に有効で、
「この件だけど、〇〇さんはどう思う？」
などと、

上司の方から部下に相談を持ちかけるのは
とても良いです。

相談を持ちかけるということは
その部下の能力を買っているということを
示唆することになりますので、
部下のモチベーションアップにも繋がりますし、

上司から相談を持ちかけることで、

部下の方からも上司に相談をしやすくなります。

部下がなかなか報連相してくれない場合は、
まず自分の方から積極的に報連相をして
部下が報連相しやすい雰囲気を作るように
してみてください。

(3) 仕事を依頼する際は、まず全体像を示す

部下や後輩に仕事を依頼する際に、

「この計算しておいて」とか

「この人に資料を送って」といってなどと、

**仕事の一部分だけを
単発で振るタイプの人があります。**

こうした仕事の与え方をすると、

部下は自分が何の仕事をしているのか分からず、
その都度ただ与えられた仕事を
こなすだけになってしまいます。

これでは、その部下の仕事に対する
モチベーションは高まりませんし、
いつまで経っても自分で考えて動けるようにな
らないので、

上司がイチイチ指示を出さなければ
なくなってしまう。

そうならないために、
部下に仕事を依頼する際は、

まず業務の「全体像」を先に説明してから、
個々の仕事を振るようになります。

たとえば、

「この計算は労働保険料の集計の準備に使う」と説明してから仕事を依頼するようにすれば、

部下は計算する目的が分かるので
仕事がやりやすくなりますし、

毎年6月になったら

「そろそろ準備して計算しましょうか」などと
部下の方から進んで仕事してくれるようになります。

最初に全体像を教えたりするのは
少々面倒くさいかもしれませんが、

それで部下や後輩が自分で考えて
動いてくれるようになれば、

長期的に得られるメリットは計り知れません。

部下に仕事を依頼する際は、
少々面倒に感じてても、
まず全体像を示すようにしましょう。

(4) 部下への注意や叱責の仕方

部下を叱ったり、
注意するのが苦手という方は
案外と多いのではないのでしょうか？

叱ったり、注意をしたりするには、
相手の嫌がることを言わなければ
なりませんから、
できればあまりやりたくないですね。

しかし、上司が部下を指導する上で、

時に注意をしたり、
叱責して正しい方向に導くのは
大事な職務の一つでもあります。

ですので、
部下を注意したり、叱る場合は、
正しく適切な方法で行うことが大切です。

そのためにまず重要なのは、
「怒る」と「叱る」の違いを
理解しておくことです。

「怒る」と「叱る」は
似たような意味で使われることもありますが、
実際にはまったく違います。

「怒る」とは、
相手の非に腹を立てて、咎めること

「叱る」とは、
相手の非を指摘し、厳しく注意を与えること

つまり、怒るのは、
自分の感情的なイライラを相手に
ぶつける行為で、

叱るのは、相手を改善に導こうという
行為なのです。

ですので、部下のことを怒るのはダメで、
部下のことは叱らなければならないのです。

しかし、頭では理解できていても、
ついつい感情的になって怒ってしまう人は
結構います。

特に、部下を叱ることに
苦手意識を持っている人は、

怒りという感情のパワーによって
自分自身を奮い立たせて、
部下の非を咎めようとしてしまいます。

ですが、感情に任せて怒ってしまっっては、
部下も反発しますから、
こちらの話に聞く耳を持ってくれることは
ありません。

決して感情的になることなく、
冷静に叱らなければならないのです。

そのためには、ネガティブな話を
ポジティブな話でサンドイッチして
話すようにすると良いでしょう。

たとえばこんな感じです。

「〇〇さん、今ちょっと時間いいかな？
〇〇さんは、普段からリーダーシップを
発揮して皆をまとめてくれているね」

「ただ、今日の会議の進め方は
少し強引だったかな。」

反対意見にダメ出しをする
有無を言わせないような議事進行に、
他のメンバーが
ちょっと怯んでいるように見えたよ」

「〇〇さんの仕事ぶりは他の後輩も
参考にしているから、期待しているよ」

指摘しなければならない

ネガティブな内容（赤字部分）を、
ポジティブな話で挟んで伝えているわけです。

こうした話し方なら、
叱ったり注意したりするのが苦手な人でも
心理的に話しかけやすいですし、

注意される部下の方も
聞く耳を持ちやすくなります。

部下を叱ったり注意する際は、
ぜひネガティブな内容を
ポジティブな内容でサンドイッチして
話すようにしてみてください。

■最後に

職場で成果を出すためには、
一人の力だけでは不十分です。

**上司・同僚・部下と
円滑なコミュニケーションを取れることが、
仕事をスムーズに進める原動力になります。**

そのために必要なのは
周囲と仲良くすることではなく、
**相手に信頼され、
協力し合える関係を築くこと**です。

そのための工夫は特別な技術ではなく、
挨拶や声のかけ方、タイミングや伝え方など、
小さな習慣の積み重ねです。

ほんの少し意識を変えるだけで、
驚くほど仕事がやりやすくなります。

このマニュアルで紹介した
「職場コミュニケーションのコツ」が、
あなたの仕事をよりスムーズに進める
一助となれば幸いです。

職場の心理カウンセラー あおい



■ 巻末のご案内

本マニュアルを最後までお読みいただき、
ありがとうございました。

ここに書かれたことを実践するだけでも、
職場でのコミュニケーションは
少しずつ改善していくはずです。

しかし、コミュニケーションの悩みは
一人ひとりの状況によって異なり、
教科書どおりにいかないことも多いものです。

「自分の場合はどうすればいいんだろう？」

「職場での会話や伝え方に自信が持てない」

そんなふうに感じるときは、

私が行っている

オンライン相談をご利用ください。

20年間の人事経験と

心理カウンセラーとしての知識をもとに、

あなたの状況に合わせた具体的なサポートを
させていただきます。

詳細は下記のページからご覧いただけます。

<https://x.gd/CD+3L>

職場で安心して力を発揮できるように、

一人で抱え込まず

必要な時はどうぞお気軽にご相談ください。