

# コミュニケーション能力を高めるために



毎日を心身ともに元気に過ごすためには、職場や家庭での良いコミュニケーションが欠かせません。コミュニケーション不足は、ストレスやミスの大原因となるので、良好な人間関係をはぐくむためのコツを会得しておきましょう。

## あいさつは明るく、元気よく

出勤時や退勤時はもちろん、人とすれ違ったときなども自分からすすんであいさつをするようにしましょう。笑顔でするあいさつは、明るい気分が相手に伝わり、みんなが気持ちよくなります。

### ポイント

もし相手が無反応でも気にしないで大丈夫。相手の反応がどうであれ、自分が相手にいい気分を届けようという思いが大切です。



## 人の話をじっくり聞きましょう

話を聞いてもらいたいとの思いが先行して、自分ばかりしゃべってしまった経験はありませんか。話すだけでなく、人の話も聞き、相づちや質問をしながら相手のことを理解するようにしましょう。

### ポイント

人の話を聞くのが苦手な人でも、練習だと思っいろいろな人と交流しながら試してみると、だんだん慣れて上達してきます。



## 感謝とお詫びの気持ちを忘れずに

人から何かしてもらったら「ありがとう」という感謝の言葉を、迷惑をかけたなら「ごめんなさい」というお詫びを、その都度相手に伝えましょう。わずかなことであっても、言われた相手は良い印象を持ちます。

### ポイント

気持ちを伝えるときはメールよりも電話、電話よりも直接相手に会って伝える方が効果的です。



## 発言は冷静なときにしましょう

怒りのあまりカッとしたまま発言するのは厳禁です。もし感情的になってしまったら、まずは気持ちを落ち着けるように努めて、ある程度冷静になってから意見を述べるようにしましょう。

### ポイント

感情的になったら、その原因がある場所からちょっと離れて、関係ないことを考えたり関係ない人と話したりすると、少し落ち着きます。



## 「アサーティブ」な伝え方で、コミュニケーション上手に

相手に歩み寄る姿勢を示しながら、自分の気持ちや状況を相手に伝える方法を「アサーティブ・コミュニケーション」といいます。次の3つのポイントを相手にはっきりと伝え、お互いが不利益を生じない着地点を目指します。

### 【相手に伝える3つのポイント】

- ① お礼やお詫びの気持ち
- ② 申し出を受け入れられない理由・事情
- ③ 代替案や条件



例えば 仕事に追われているときに「この仕事、今日中にしてくれる?」と頼まれたときは…

- ① 「ご要望に沿えずに申し訳ありません。」
- ② 「別の資料を今日中に作らないといけません。」
- ③ 「明日中であればできますが、いかがですか。」