



● 豊かに生きる誌上セミナー

# HUMAN HUMAN

## 人間関係を良好にする コミュニケーション力の磨き方 ①

※353号から3回にわたって「コミュニケーション力の磨き方」をご紹介します。

齋藤 直美 氏

外食チェーン本部人材育成部署にて、約8,000人の教育・研修を担当し、新人、管理職、社内講師の育成を行う。その後、2006年株式会社ミューゼ設立に参画。「月曜日が待ち遠しくなる組織づくり」をコンセプトに大手から中小企業まであらゆる業界のリーダー教育、組織活性化に携わり、全国各地で研修・講演を行っており、「現場ですぐ使える」と定評があり、研修・講演のリピート率も高い。また、社内講師の育成、プロ講師向けに講師コンサルティングを行い講師養成にも力を注いでいる。「ほめる・しかる研修」がメディアに取り上げられ、注目を集めている。「ほめる・しかる」で部下を劇的に伸ばす! 「20代男子」戦力化マニュアル(日本実業出版社)など著書多数。



株式会社ミューゼ <http://www.musee-inc.com>

### 心を“快”にするコミュニケーションを目指そう



#### ● 現代社会に不可欠なコミュニケーション力

インターネットやメールが普及している現代では、直接会話をすることに苦手意識をもつ人が増えています。しかし会話不足や人との関わり合いが少なくなることによって人間関係が希薄になると、情報が正しく伝わらなかったり、ミスを見逃したりして、特にビジネスにおいては、さまざまな組織的な問題を引き起こすことにもなりかねません。

特に厳しい競争に直面している企業では、業務量が増加しても人は増えず、少数精鋭の体制が求められています。こうした環境で、効率よく業務をこなし、成果を高めるためには、人と人とのコミュニケーションがとても重要なのです。

#### ● 行動の質を変える“快”と“不快”の感情

ビジネスにおけるコミュニケーションのもたらす価値を、もう少し具体的に考えてみましょう。

私は、リーダー研修などを行うときに、「部下の方たちが、月曜日が楽しくなる職場を目指してください」とお話します。これはあくまでもイメージですが、日曜日に「また月曜日がきてやだなあ」と思うのではなく、部下が「明日から一週間がんばろう」という気持ちになるような、職場の雰囲気づくりを目指しましょう、ということです。

人間の行動は感情に左右されます。大きく分けると“快”であるか“不快”であるかです。

例えば「社内の人間関係が良くない」「仕事でミスをした」「上司に頭ごなしに怒られた」などの場合、人は“不快”な気持ちが強くなり、ネガティブな感情になります。すると行動が消極的になってしまい、なんだかやる気が起こらなくて、山積みの仕事もなかなか片付かないかもしれません。新しい仕事にチャレンジしようという意欲も起こりにくくなります。

それに対して、“快”の感情、「仕事が面白い」「成果が出て嬉しい」「心地良い」などの感情が満ちているときは、気持ちがポジティブになり、行動も積極的になります。仕事への集中力も出て、業務をこなすスピードも早くなり、営業ならもう1件、チャレンジしてみようかといった行動力にもつながってきます。

このように職場の環境が

6月に出産を控えた5月7日、本誌の取材に応じていただきました

“快”か“不快”かで、社員の行動が大きく変わります。職場環境が快適であれば、社員たちが積極的に仕事をするようになって、成果につながりやすく、その結果、業績も上がっていくでしょう。

#### ● 心の欲求を満たすのは良好な人間関係

職場を快適な環境にするためには、社員たちの心の欲求が満たされることが必要です。お給料が上がること、待遇が良くなること、こうした欲求を満たすことも重要ですが、これらの欲求は満たされても一時的なもので、欲求に際限がありません。でももうひとつ、人間には、自己実現や成長したい、認められたいという人としての欲求があります。これらは、周囲から評価され、称賛され、認められることで、大きな満足感を得られる欲求です。人は、安心できたり、自分の居場所があり大切にされることで“快”の感情を持ち、前向きに生きる力を得ることができるのです。

このような環境を職場にもたらすために、快適な心の状態を作り出すのが人間関係。そこで“ポジティブなコミュニケーション”を生み出す、人と人との関わりが、とても重要になります。

#### ● コミュニケーションは量と質を確保する

ポジティブなコミュニケーションを成立させるため、特に意識して欲しいのは、コミュニケーションの量と質です。

コミュニケーションの深まりは接触回数に比例するといわれています。つまり相手とコミュニケーションの量を増やすことがまずは大切なのです。そのためには、まずはあなたから相手に関心を持ちコミュニケーションをスタートさせましょう。相手との心の距離を縮めるには、相手との共通点を探すと効果的です。例えば、同じ趣味や同じ出身地の相手とは心の距離がグッと縮まったという経験はないでしょうか。人は自分と似ているものが好きで安心できるものなのです。そして、互いの人となりや興味があるものに関心に向けコミュニケーションの量を増やしていきましょう。量が増え関係性が築かれた後、コミュニケーションの質を高めていきます。質とは報連相(報告・連絡・相談)や提案など組織の成果を高める会話のことです。関係性が築けていないのに質ばかり求めては良い結果はできません、量から質への転換がポイントです。

コミュニケーションがうまくいっている職場では、人々が生き生きと働き、積極的に業務に取り組み、その結果として業績が伸びていく。その道筋を作るために、私たちは今、ポジティブなコミュニケーション力を磨くことが、求められています。

★次回、354号では、「コミュニケーション力の磨き方」の具体的な方法についてをご紹介します。

#### HUMAN HUMAN プラスはウェブサイトへ

eふあみり もあわせてご覧ください!  
<http://jp.fujitsu.com/family/honbu/family/>



「本を出版したい」という思いを実現させた齋藤氏。夢を叶えるために行ったことは?