



## 人間関係を良好にする コミュニケーション力の磨き方 ③

※353号では「コミュニケーション力の磨き方」の重要性を  
354号では「コミュニケーション力の磨き方」のテクニックについてご紹介しています。

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>

### 「叱る」こともコミュニケーション



#### ● 「叱る」は相手の成長を願う行為

あなたは「叱る」という行為に対して、ネガティブな印象を持っていないでしょうか。本来「叱る」という行為は、相手の望ましい行動を促す動機付け、問題提起や改善提案です。相手に成長する機会を与えるためにも、叱ることを前向きに捉えるべきなのです。

ところが、頭ごなしにきつい言葉を投げかけたり、相手の意見に耳を傾けようとせず一方的に責めたりすると、あなたの気持ちは相手の心に届かず、あるいは拒絶にあってしまいます。でもそれは、あなたが叱っているのではなく、怒っているからではないでしょうか。

「叱る」と「怒る」には、大きな違いがあります。それは自分本位か、相手本位であるかということ。「怒る」は自分の利益や保身のための自分本位の行動です。それに対して「叱る」は、相手のことを考え、相手の成長を願い、可能性を引き出すためのコミュニケーションです。

#### ● 叱り方の基本は4つのステップ

相手に受け入れられる「叱り方」の基本は4つのステップです。ぜひ覚えてください。

##### 1. 事実ベースで伝える (事実の確認をする)

叱る理由を、主観を入れずに事実だけで提示します。

例) 今日、遅刻をしましたね

ここで事実の相違や相手からの言い分があればしっかり聴きます。

##### 2. 感情を伝える

その事実に対してどう思ったのかこちらの気持ちを伝えます。

例) 期待していたから、残念だな

連絡もなしに遅刻なんて心配したよ

##### 3. 望ましい行動を具体的に伝える

どうして欲しいのか、望ましい言葉を具体的な行動レベルで伝えます。

例) 時間通りに出勤しよう、時間を守ろう

##### 4. メリット、影響を伝える

行動を改善することで得られるメリットや影響を伝え、相手の感情を快(プラス)にします。

例) 時間を守ることで信頼されもっと任せられるようになるよ

叱る相手やシチュエーションは違いますが、基本的にこの4つのポイントと流れを基本的なシナリオにすると、相手の心に届きやすくなります。さらに自分ばかりがしゃべりすぎずに相手の話もしっかりと聞きましょう。そして最後は相手が「快」の感情になるような言葉かけをすることで、叱られても「よし、もう1回がんばろう」という気持ちで終わります。それが次に向けてとても大事なことです。

#### ● 叱りにくい相手への対応の仕方

叱ることで成り立つコミュニケーションは、信頼関係に比例します。日頃から相手が自分のことを信頼していれば、叱られたことを素直に受け止めますが、互いの関係性が良くないと、叱ったことが意味を成さ

ないばかりか、人間関係にも亀裂を生じてしまうことがあります。その意味でも、平日頃から良い人間関係を築いておくことが大切です。

そうはいつても、叱りにくいタイプというのはあるでしょう。いくつか例を挙げて、叱り方のコツをお教えしましょう。

##### ・すぐに反論するタイプ

「でも」「だから」と、すぐに反論してくるタイプに対しては、こちらも反論で返さないことが基本。「なるほどね」「あなたはそう考えるんだ」など、一度、言葉のラリーを終わらせます。そのうえで不満を汲み取り、提案に変えていきましょう。「じゃあ、そこであなたができることは何?」と問いかけ、不満を提案に変えていきます。「時間がない」「会社がしてくれない」などの要因があれば、自分に何ができるかを考えさせると良いでしょう。

##### ・頑固、持論に固執するタイプ

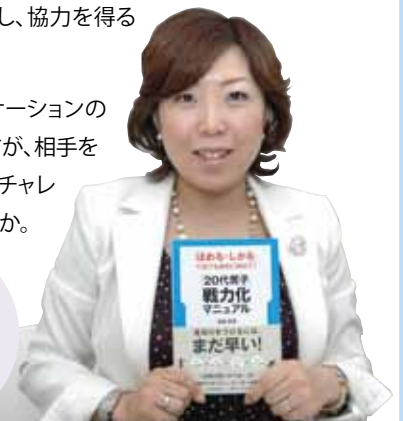
人は誰も相手に命令されるより、自分で物事を決めたいもの。特にこのタイプは、相手から命令されると、余計に心を頑なにします。こちらの意見を押し付けるのではなく、相手に考えさせるようにします。そのためには、質問を投げかけ相手に考えさせ意見を引き出す方法が効果的です。「では次はどうしたら良いと思う?」などと「WHAT」「HOW」の疑問符を使いましょう。「なぜミスしたの?」というような「なぜなぜ」質問は、言い方によっては相手を萎縮させ行動改善に繋がらない場合があります。

##### ・年上の部下、ベテラン社員

上から目線での言葉かけには、反発したり、聞く耳を持たなかったりします。普段から相手を尊重し、頼りにしているという姿勢を心がけましょう。そのうえで、まずは「私の力不足で、ご迷惑をお掛けしました」など部分的な謝罪をします。叱るとは双方向のコミュニケーション。あなたにも非があることを認め、相手への行動改善を促していきましょう。また「〇〇を良くするためには、どうしたらいいでしょうか」など「頼りにしています!」という姿勢を示し、協力を得るようにします。

「叱る」も、重要なコミュニケーションのひとつ。叱る技術は難しいですが、相手を感じる気持ちを持って、前向きにチャレンジしてみてもいいのではないでしょうか。

齋藤氏の熱い思いが込められた著書とともに



HUMAN HUMAN プラスはウェブサイトへ

eふぁみり もあわせてご覧ください!

<http://jp.fujitsu.com/family/honbu/family/>

eふぁみり

セミナーに参加する女性たちから刺激を受け、一緒に成長していきたいと仰っています。