

自分も相手も納得！
良好な関係性を築く
コミュニケーション



purpose 目的

「円滑な組織運営」

「日々の業務を効率的に進めるための良好な対人関係の構築」

「社内チームミーティングや、お取引先さまとの交渉」など

さまざまな立場の方とのコミュニケーションが必要なシーンを想定したワークを通じ、
コミュニケーションスキルを磨く。

※コミュニケーションの重要性に気付くだけでも◎

普段のコミュニケーションの取り方を確認しよう！

お買い場のメイト社員であるあなた。どうやらフェロー社員のAさんとの関係性で少し悩んでいるようです。あなたならどのようにAさんと話し合いますか？
それぞれの役になり切って、3分程度でお互いやり取りをしてみてください！

[メイト社員（=あなた）の設定]

- 来期は“お客さまとのつながりを強化していくため、MIカードの獲得、を強化していきたいASMの方に言われてる
- そのためにはMIカード獲得好事例を獲得目標に未達だったメンバーに知ってもらうことで、新規MIカードの獲得件数を増やし、多くのお客さまにファンになってもらえようと考えました。
- そのため、獲得件数の多いフェロー社員のAさんにも、好事例を発表を通じてその役割を与えようと考えています。

[フェロー社員Aさんの設定]

- 以前はMIカード獲得活動に積極的に参加し、実際に獲得件数No.1だったが、最近は少し元気がない様子。
- “MIカード獲得活動が日常の業務の負担になっている”
- フェローの私ばかりがんばって、他の人はみんなカード獲得に消極的、という不満”を耳にしています。

次のような時、あなたはどのような反応をしますか？

ご自身が日頃行っている様子を思い出し、3つのうち1つに○をつけてください。

1) レストランで3色丼（ウニ、いくら、マクロ）を頼んだら、2色丼（ウニ、いくら）がでてきた

- 違うことを伝える 黙って食べる オーダーと違うので取り替えてもらう

2) 列に並んでいたら後ろから来た人が先にサービスを受けようとしています

- 並んでいたことを伝え 先に並んでいるんですけど オーダーと違うので取り替えてもらう
後ろに並んでもらう と怒る。

3) 朝の通勤電車の混雑している中で、高校生が大きな声で話して盛り上がり、とても騒がしい状況

- 不愉快な顔をするが言わない 公共の場なので、小さな声で 迷惑なので怒りながら注意する
話してほしいと伝える

4) 自分のお気に入りのマンガを後輩に貸した。よく見ると何かこぼしたような跡があり、不愉快になった

- 注意して読んでほしいと伝える 何で汚れてるの？と怒る 後輩が気づくのを待つ

5) あなたは、先週財布を忘れた友人に1,000円貸しました。約束の日を過ぎても何も言ってきません

- 約束を守れないなら 約束の日が過ぎていたので 友人が言ってくるのを待つ
二度と貸さないと伝える 返してほしいと伝える

6) 後輩が連絡もなく遅刻出勤しました。何事もなかったように席について仕事を始めました

- 気付かないふりをする なぜ連絡もなく遅刻したのか、 連絡がなく遅刻したことを
聞いてから注意する 朝礼時にみんなの前で伝える

7) 帰り際にマネージャーに明後日まで仕上げてほしい資料作成があるので手伝ってほしいと言われた

- 今日は手伝えないが、 仕方がないので黙って手伝う こんな急な依頼は迷惑だと伝える

次のような時、あなたはどのような反応をしますか？

ご自身が日頃行っている様子を思い出し、3つのうち1つに○をつけてください。

1) レストランで3色丼（ウニ、いくら、マクロ）を頼んだら、2色丼（ウニ、いくら）ができた

C 違うことを伝える

A 黙って食べる

B オーダーと違うので取り替えてもらう

2) 列に並んでいたら後ろから来た人が先にサービスを受けようとしています

C 並んでいたことを伝え
後ろに並んでもらう

B 先に並んでいるんですけど
と怒る。

A オーダーと違うので取り替えてもらう

3) 朝の通勤電車の混雑している中で、高校生が大きな声で話して盛り上がり、とても騒がしい状況

A 不愉快な顔をするが言わない

C 公共の場なので、小さな声で
話してほしいと伝える

B 迷惑なので怒りながら注意する

4) 自分のお気に入りのマンガを後輩に貸した。よく見ると何かこぼしたような跡があり、不愉快になった

C 注意して読んでほしいと伝える

B 何で汚れての？と怒る

A 後輩が気づくのを待つ

5) あなたは、先週財布を忘れた友人に1,000円貸しました。約束の日を過ぎても何も言ってきてません

B 約束を守れないなら
二度と貸さないと伝える

C 約束の日が過ぎているので
返してほしいと伝える

A 友人が言ってくるのを待つ

6) 後輩が連絡もなく遅刻出勤しました。何事もなかったように席について仕事を始めました

A 気付かないふりをする

C なぜ連絡もなく遅刻したのか、
聞いてから注意する

B 連絡がなく遅刻したことを
朝礼時にみんなの前で伝える

7) 帰り際にマネージャーに明後日まで仕上げしてほしい資料作成があるので手伝ってほしいと言われた

C 今日は手伝えないが、
明日なら可能であることを伝える

A 仕方がないので黙って手伝う

B こんな急な依頼は迷惑だと伝える

普段のコミュニケーションの取り方を確認しよう！

あなたはどんなタイプでしたか？

A : 受け身的なタイプ

相手の気持ちを優先して考えるタイプ。相手に対して思いやりが強い反面、自分が我慢をし、正直に自分の気持ちを伝えられない事が多い。時には自分を卑下してしまうこともある。

B : 攻撃的・作為的なタイプ

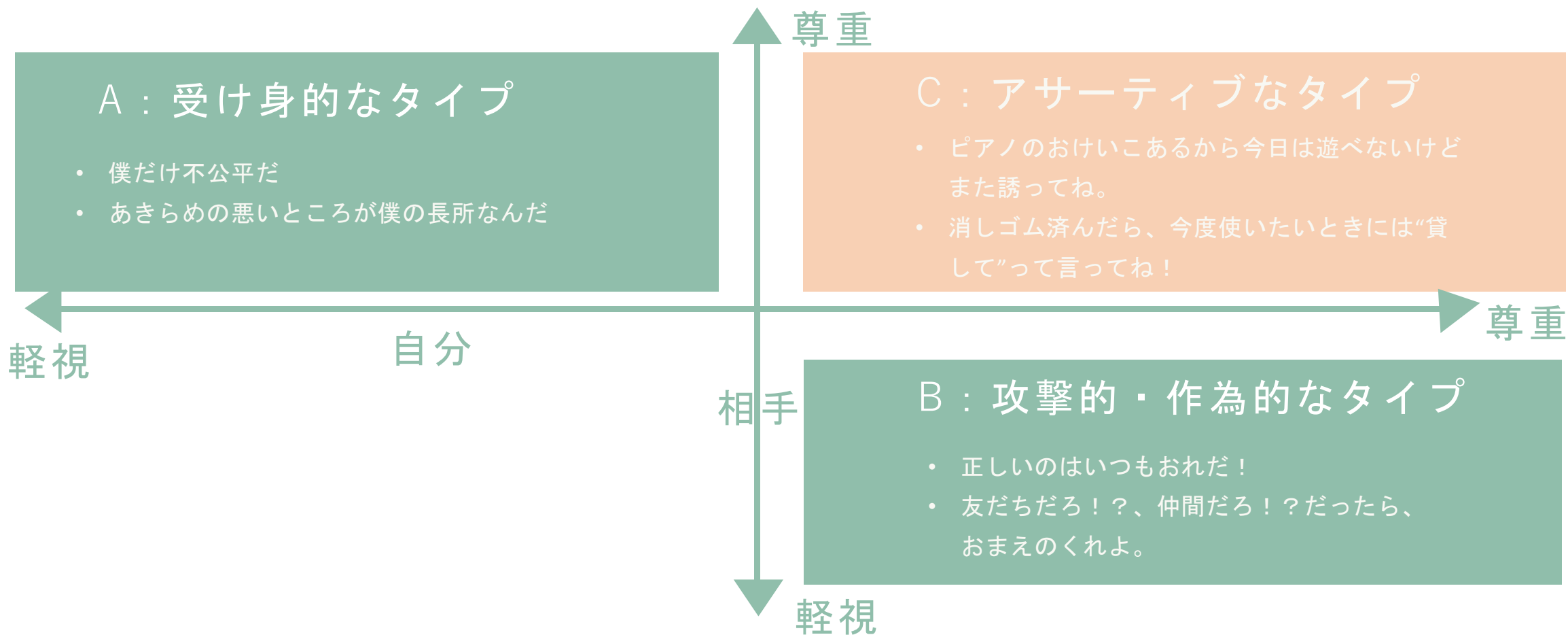
自分の気持ちを相手にわかってもらうために言葉や態度で示すタイプ。自分自身に対する自己肯定感が強い分、そこに相手を巻き込もうとする傾向がある。

C : アサーティブなタイプ（自分も、相手も尊重して柔軟に対応するタイプ）

自分と相手の気持ちを大切にするタイプ。自分の気持ちや考えをしっかりと理解し、それをそのままぶつけるのではなく、相手の意見も尊重しながら、自身の主張も伝える。

自分も相手も納得のコミュニケーションとは？

タイプ別コミュニケーションイメージ



自分も相手も納得のコミュニケーションとは？

- 常にアサーティブなタイプでいる必要はありません。
- 相手が攻撃的なタイプの場合、時と場合に応じては“意識的に”受け身的なタイプになることも必要かもしれません。
- しつこい誘いや勧誘などの場合は下手に相手の意見を尊重すると、その状況から逃れられなくなってしまうこともあるかもしれないので、“意識的に”攻撃的なタイプになることも必要かもしれません。
- 自分のコミュニケーション方法に「受け身的」もしくは「攻撃的」の2択ではなく、そこに「アサーティブ」という選択肢を増やすことが大切だと思います。

自分も相手も納得のコミュニケーションとは？

アサーティブコミュニケーションのメリット

自分の気持ちに素直になることが出来、自分も相手も納得できる

① 良好な人間関係

- 相手を尊重して伝えることになるため、相手も人の話を聞こうという姿勢になる可能性もあります。

② 自分を守る

- 自分の意見をおさえればかりではいつか限界が来ます。
- 逆に自分の意見だけを主張し続けても、周囲からの信頼を得にくくなる可能性もあります。

自分も相手も納得のコミュニケーションとは？

アサーティブコミュニケーションスキル向上

DESC法

D(describe)

事実描写

自分の感情を交えず、
今何が起きているかを
客観的に捉える

E(explain)

自己表現

相手の気持ちも考え、
自分の気持ちを伝える
“私は”を主語にした
メッセージを意識

S(specify)

具体的**提案**

自分を取りたい行動や
相手にとってもらいた
い行動を具体的に伝え
る

C(choose)

選択と**代替案**

相手の反応（肯定的と
否定的）を予測し、自
分がどのような行動す
るのか、発言するのか

学んだことを実践して 自分のものにしよう

冒頭事例 対応例

D(describe) 事実描写	フェロー社員のAさんは、 <u>元気がなさそう</u> 。
E(explain) 自己表現	“私は” AさんとともにMIカード獲得を <u>強化したい</u> と考えている。 そのためにはAさんの、今までの成功経験は <u>非常に貴重で必要だと思う</u> 。
S(specify) 具体的提案	MIカード獲得に注力する必要性や、今まで以上にたくさんのお客さまとつながり、ファンになってもらうことの必要性を伝えたい。 中でも今までのMIカード獲得の <u>好事例を共有してほしい</u> 。
C(choose) 選択と代替案	[<u>肯定的な回答</u> が返ってきた場合] ありがとう（感謝） チームみんなの為に引き続き力を貸してくれると本当に助かります。 [<u>否定的な回答</u>] （例：人前で話すことが苦手な）Aさんの状況はとても理解できた。 発表以外の方法で好事例の共有のやり方があるか一緒に考えてくれるとチームにとってありがたいです。他にも、どんなことを働きかけると MIカード獲得に向けてみんなが積極的に参画してくれると思うかな？

もう一回やってみましょう！

お買い場のメイト社員であるあなた。どうやらフェロー社員のAさんとの関係性で少し悩んでいるようです。あなたならどのようにAさんと話し合いますか？
それぞれの役になり切って、3分程度でお互いやり取りをしてみてください！

[メイト社員（=あなた）の設定]

- 来期は“お客さまとのつながりを強化していくため、MIカードの獲得、を強化していきたいASMの方に言われてる
- そのためにはMIカード獲得好事例を獲得目標に未達だったメンバーに知ってもらうことで、新規MIカードの獲得件数を増やし、多くのお客さまにファンになってもらえようと考えました。
- そのため、獲得件数の多いフェロー社員のAさんにも、好事例を発表を通じてその役割を与えようと考えています。

[フェロー社員Aさんの設定]

- 以前はMIカード獲得活動に積極的に参加し、実際に獲得件数No.1だったが、最近は少し元気がない様子。
- “MIカード獲得活動が日常の業務の負担になっている”
- フェローの私ばかりがんばって、他の人はみんなカード獲得に消極的、という不満”を耳にしています。

学んだことを実践して 自分のものにしよう

実践演習の流れ

- DESC法を用いて **ご自身で整理** してみましょう。（個人ワーク 3分）
- それを元に **ペアで話し合っ**てください。（ペアワーク 3分）
- それぞれのペアワーク終了後、どのようなDESC法の整理をしたのか、ペアで話した内容を **1組～2組発表していただきます**。2分

学んだことを実践して 自分のものにしよう

「他者の話を聴く姿勢」の「秘訣」は以下になります。

1. 話す人の話すテンポに合わせて、あいづちを打ったり、うなづいて聞く
2. 話しの途中で言葉を挟まず、話が一段落してから発言するように心がける
3. 伝えたいことを出来るだけ正確に理解する
4. 「ことがら」ではなく「気持ち」を中心に聞き、話す人の話の内容を評価したり、説教をしない
5. 質問は聞く人の興味・関心でするのではなく、相手をより知るために質問をする
6. すぐに助言をしない
7. 相手の話を正しく理解できているかどうか確認をしながら聞いていく
8. 言葉だけでなく、表情や態度など話し手の全体に目を配る。非言語の部分も大切な情報。

(最後まで丁寧に聴くことで相手にはカタルシス効果が生まれ気持ちがスッキリすることがあります)

～ まとめ ～

- ◎ ご自身のコミュニケーションスタイルに、
「アサーティブ」を選択肢に入れてみましょう。
 - ⇒ 相手も大切、自分も大切★

- ◎ これを機に、「アサーティブコミュニケーション」、
覚えて帰ってみてください
 - ⇒ 良好な人間関係の構築と、ご自身を守るためにも。