

[仕事の便利術]

上手な人づきあい

# は じ め に

## コミュニケーション力を磨いて、 良好な人間関係を築いていこう

人と人とのコミュニケーションには、大きく2種類あります。対面による直接的なもの、パソコンやスマホ、電話などを介した間接的なものと。

ITの急速な発展・普及によって、現代人は間接的なコミュニケーションには器用に対応できるようになりましたが、そのぶん直接的なやりとりが苦手、という人が増えたように感じます。

そうした傾向をふまえて、このコースでは社会人としての人間関係の基本、つまり「人と上手につきあうコツ」を学びます。まずはリラックスして、雑談や日常の会話から入り、人とお近づきになるところから。ポイントは、誠実であることと、地位や年齢・性別などにかかわらず相手に敬意を払うことです。

さらに、職場の人間関係は、上司－部下、先輩－後輩という立場で構築されるのが常ですから、それぞれの立場に応じたスマートな対応法、コミュニケーションのあり方について学習します。

とくに重要なのは、報告・連絡・相談（ホウレンソウ）をきちんと行うことによって人と人との信頼関係を築き、同時に職場の絆を強化すること。ホウレンソウが十分に機能すれば、組織の連携力が発揮できるだけでなく、人のモチベーションが自然と高まり、チーム全体の雰囲気が良くなります。やわらかく言えば“ご機嫌な職場になる”ということですね。

自分自身もまわりの人も、ともにウィン・ウインの関係になることができれば、それだけで人生がかなり好転するはずです。

メンバー同士のコミュニケーションが悪くてギスギスしている職場、みんながうつむいて仕事をしているような不完全燃焼の職場が、いま増えています。そうした現状を打破して活力ある職場に生まれ変わるために、あなたがまず“最初の一歩”を踏み出してください。

# CONTENTS

はじめに .....	3
<b>第Ⅰ部 身近な人間関係を大切にし、気持ちよく働こう .....</b>	<b>5</b>
<b>第1章 基本は簡単！ 要は誠意をもって関わること .....</b>	<b>6</b>
1. 人と“お近づき”になるための5原則 .....	6
2. まずは当たり前の挨拶を徹底しよう .....	8
3. 「雑談力」はありますか？ .....	10
4. 自分から積極的に声をかけてみよう .....	12
5. まわりから認められる人の条件 .....	14
6. 「かわいげ」とはどういうことか .....	16
7. 人間関係は「3謝」に極まる .....	18
8. 「3まめ人間」をめざそう .....	20
9. お酒で失敗しないためのポイント .....	22
◆研究課題1 .....	25
<b>第2章 まわりの人をリスペクトしてつきあおう .....</b>	<b>26</b>
1. 「いまどきの人」はそんなにダメなのか .....	26
2. タイプに合わせて上手につきあう .....	28
3. 相手の「思い」をどのように把握するか .....	30
4. あいまいな言葉を使っていないか .....	32
5. “希望的な観測”はトラブルの元 .....	34
6. メール文を工夫して「伝える力」を磨こう .....	36
7. 人から信頼されるには「返事まめ」になること .....	38
8. 相手を困らせずに相談をするコツ .....	40
9. 厳しい言葉を受けてもメゲない .....	42
◆研究課題2 .....	44
<b>第Ⅱ部 人づきあいに効くコミュニケーションの秘訣 .....</b>	<b>45</b>
<b>第3章 部下や後輩から慕われる人間関係のコツ .....</b>	<b>46</b>
1. 人を気持ちよくほめるコツ .....	46
2. 「元気になる言葉」を口にする習慣を .....	48
3. 部下や後輩を人として尊重しているか .....	50
4. 「積極的傾聴」で相互理解をはぐくむ .....	52
5. 「聞き上手」になるための実践ポイント .....	54
6. 相手が素直に納得する注意、叱責の仕方 .....	56
7. 人を傷つける言葉は厳に戒める .....	58
8. 上手な質問をして「問題」を把握する .....	60
◆研究課題3 .....	63
<b>第4章 人のヤル気と能力を引き出す職場づくり .....</b>	<b>64</b>
1. 人との関わり方を自己分析してみよう .....	64
2. 気持ちよく相談に応じる心がまえ .....	66
3. 「横から目線」で人をサポートする .....	68
4. 場面に応じた声かけを励行しよう .....	70
5. “自分の頭”で考えさせるヒント .....	72
6. アサーティブな態度と話し方 .....	74
7. 「ストローク」を意識して働きかけよう .....	76
8. “いまいち”な部下・後輩を後押しするコツ .....	78
9. タイプに合わせて“心に響く助言”を .....	80
◆研究課題4 .....	83

# 第Ⅰ部

身近な人間関係を大切にし、  
気持ちよく働こう

# 第1章

## 基本は簡単！ 要は誠意をもって関わること

### 1

### 人と“お近づき”になるための 5原則

#### リスペクトとコミュニケーション

この章では人づきあいの基本を習得し、気持ちのよい人間関係を維持するコツについて考えます。社会人になったばかりの人にも、中堅と呼ばれる段階に差しかかった人にも、さらには部下をもつ立場の人にも、一度きちんと学んでおいていただきたい事柄ばかりです。

まずは「人とお近づきになるための原則」について。

#### 原則① 人を個として尊重する

「個」として尊重  
リスペクト

人づきあいにおいて最も大切なことは、相手の肩書や立場によってではなく、関わるすべての人を「個」として尊重すること（＝リスペクト）です。相手が後輩であれ契約社員であれ、この原則は変わりません。

ダイバーシティ

外国人社員や非正規の人、妊娠中の女性社員などに対して差別的な態度で接する人をたまに見かけますが、これは絶対に許されないことです。現代の社会通念として「ダイバーシティ」があります。多様な人々や価値観を尊重して、共存共栄をはかることを意味します。まずこの精神を身につけてください。

#### 原則② 誠意をもって接する

誠意

誠意とは、嘘いつわりなく、真心をもって人と相對すること。臨機応変であることは必要ですが、その場その時の状況によってコロコロと態

度を変える人は、なかなか信頼関係を築くことができません。信頼される人になるためには、真実を語ること、自分の非はきちんと認めること、そういった勇気をもつことです。

### 原則③ 双方向のコミュニケーションを心がける

コミュニケーションとは本来、**双方向**（ツーウェイ）のものですが、現実には一方通行（ワンウェイ）になっていることが少なくありません。何人かで議論している場で1人だけ長々としゃべっている人、部下の言い分を聞こうとせず一方的に怒鳴りまくっている上司。こういう人をよく見かけますね。

コミュニケーション  
双方向

コミュニケーションは対一、あるいは何人かによる言葉のキャッチボールによって成り立ち、相互作用によって共通の理解が深まり、人間関係が形成されてゆきます。自分1人が浮いてしまうことのないよう気をつけてください。

### 原則④ 聞き上手になる

積極的にしゃべるのが好きな人はとくに、**人の話をきちんと聞くこと**にも留意すること。それも、ただ漫然と聞き流すのではなく、相手の気持ちや察しながら注意深く聞くことです。「聴く」という字が当てはまるでしょう。「聴」を分解すると、耳が十四と心。まさに耳をそばだて心を込めて、という感じがします。

人の話を  
きちんと聞く

聴く

人に良い印象を与える人は、多くの場合、聞き上手です。相手の顔を見て真剣に聴き、話しやすい雰囲気をつくります。自分の話を聞いてもらいたかったら、まず相手の話をしっかり聴くことに努めてください。

### 原則⑤ 自分の感情をコントロールする

人と人との会話はいつもにこやかにすすむとは限りません。意見が異なれば議論になり、ときには激しい言葉のバトルになることもあります。それはそれでかまいません。大切なのは、先にあげた「個」としての尊重を忘れないこと、そして自分の**感情をコントロール**することです。

感情をコントロール

「私はそうは思いません」というのは議論の言葉ですが、「なに考えてんだ、バカ」「ふざけんじゃねえ！」などは感情の言葉であり、相手に対する侮辱です。感情が高ぶっても**一線を越えない**こと。そこを踏み外すとそれまで築いてきた良い関係が一瞬にして崩壊します。

一線を越えない

## 2

# まずは当たり前の挨拶を徹底しよう

## たかが挨拶，されど挨拶

挨拶

「すべては挨拶にはじまる」——などと書くと、「そんなことはわかっている」と反発を感じる人もいるでしょう。挨拶の必要性など，社会人1年生のころから耳にタコができるほど聞かされているでしょうから。

ではどこの職場でも挨拶がきちんとできているかというところ，そうでもありません。

「新入社員研修で『まずは挨拶』と習ったのに，配属された部署では全然できてなくて…。研修と現実の違いにビックリしました」

そんな感想を口にする新人が，毎年大勢いるのです。

- 個人主義が世の中の風潮みたいなものだから
- 日々の業務が忙しくて挨拶にまで気がまわらない
- うちにはネクラなメンバーが多いから
- 別に挨拶なんかしなくても実害はない

人によって言い分はさまざまでしょう。しかし“たかが挨拶，されど挨拶”です。

「おはようございます」「行ってまいります」「お疲れさまでした」

心の潤滑油

こうした場面ごとの挨拶は，人と人との心の潤滑油です。なにげないことのように，気持ちよく交わすことができれば人の心に潤いを与え，職場の人間関係を良好に保つ作用があります。どうせするなら気持ちよく，相手の心に響く挨拶を心がけるのが社会人としての作法です。

気持ちよく，相手の心に響く挨拶

具体的には，①相手の目を見て，②明るい表情で，③自分のほうから，④少し大きめの声で。

明るい表情が得意ではないという人は，顔をやや上向きにし，にっこり微笑むくらいのイメージで行うとよいでしょう。

「あ・い・さ・つ」という言葉をつかってモットーをつくると，次のようになります。

- あ あかるく
- い いつも
- さ さきに
- つ つづける



「さきに」「つづける」というと、それは部下や後輩向けのことかと思う人もいるでしょう。が、そうではありません。挨拶は自分から率先して行うのが基本であり、誰が先、誰が後という決まりはありません。大切なのは、職場のみんなが気持ちよく挨拶を交わす習慣です。上司や先輩が率先垂範して声をかける職場であれば、それがチームの良き風土となって必ず定着するでしょう。

上司や先輩が  
率先垂範

中には、部下や後輩のほうからきちんと挨拶をしても、目上の方が「うむ…」という感じで、いい加減な返事をしている職場を見かけます。上の人が悪い見本を示しているようでは、「朱に交われば赤くなる」というとおり、やがてまわりも「右へならえ」をするようになります。

### 名前を添えればさらに効果的

あなたが部下や後輩をもつ人なら、「私を見習いなさい」といえるように努力してください。

その際、挨拶に相手の名前を添えるとしっかり心に届きます。「高橋さん、おはようございます」「山下さん、お疲れさまでした」のように。人の名前はその人のアイデンティティそのものであり、プライドの源泉だからです。

相手の名前を  
添える

ここまできちんとできれば問題ありません。しかし、上には上がいるもので、挨拶の達人はさらにひと言付け加える気くばりをします。

ひと言付け加える

「高橋さん、おはようございます。きのうは残業で大変だったようだけど、疲れは取れましたか？」

「山下さん、お帰りなさい。道路は混んでいなかった？」

こんなふうに、ちょっとひと言付け加えることができれば、相手を気づかっている思いが伝わるし、そこから次の会話に発展することもあります。