



← → コミュニケーションの重要性

人間関係の悩み

- コミュニケーション
- 労働者健康状況調査

うまくいかない → 大半  
障害 → 事態 → 改善しない  
深刻化  
厚生労働省  
従業員のストレス → 1位 → 職場の人間関係の問題

→ ジョハリの窓

- 自分を捉えるための方法
- 4つの領域

開放領域 → 両者知っている  
盲点領域 → 自分が知らない → 上司には自分が不調に見える  
隠蔽領域 → 他人が知らない → 自分の不調を上司は知らない  
管理監督者からコミュニケーション → 開放領域へ  
未知領域 → 両者知らない

→ コミュニケーション

2つの側面

道具的 → スムーズな業務遂行  
何かしてほしい気持ち有  
例 → 依頼  
指示  
自己充足的 → 何かしてほしい気持ちなし  
話すことで満足  
例 → 挨拶  
声かけ  
効果 → 人間関係形成・維持向上  
緊張解消  
どちらかの側面を持っている

→ 返報性の法則

もらったものと同じものをかえさなければならない  
コミュニケーションも同様 → 挨拶

コミュニケーションのスキル

- 傾聴 → 相手の身になって聴く
- アサーション → 自己表現

どちらも大切にする → 自分  
相手  
3つのタイプ → 非主張的 → 自己否定的  
服従的  
攻撃的 → 他者否定的  
支配的  
アサーティブ → 自他尊重  
歩み寄り