

社会的にもハラスメント防止に関する意識は高くなり、企業内での研修も数多く行われています。法律的な定義や分類は理解できても、職場の人間関係で生じるハラスメントの問題をどのように改善すれば良いのでしょうか。

その実践的な方法を“ハラスメントになりにくいコミュニケーション”というテーマ（全3回）でお伝えしていきます。

## ハラスメント防止に役立つ

# 職場でのコミュニケーションスキル



### 1. コミュニケーションの 2つの型

コミュニケーションには大きく分けて2つの型があります。ビジネスシーンのコミュニケーションで考えてみると、図1のように上司から部下へ日常的に行われているコミュニケーションを指示・命令と言います。指示・命令とは上司が答を出し、その答のとおり部下に行動させることです。答を出す人と行動する人が違うことを、操作と位置づけます。この関係は上下関係、いわゆる支配と従属の関係で、これをヒエラルキーと呼びます。職場では上司・部下の関係だけでなく、同僚、先輩後輩、年齢、社歴、経験、スキル等、全てにヒエラルキーがあると言えます。指示・命令があるから業務は合理的に進んでいきますし、それが悪い訳ではありません。問題なのは上司からの指示・命令に部下が慣れてしまうと、コミュニケーションが一方通行になり、部下か

らの情報が上がってこない、コミュニケーションが滞ってしまう、ということです。このようなコミュニケーションを<統制型>のコミュニケーションと呼びます。

もうひとつは、図2のように<循環型>のコミュニケーションと呼ばれるものです。きき手は、話し手の話しを、先ずきき、受け入れます。上司と部下のようにヒエラルキーのある関係でも話し手が何か問題を抱えている場合、両者は心理的には対等な関係だと考えます。そして、きき手は場合によっては話したり質問したりします。人は質問をされると答を探そうとして考えます。考えることによってもの見方が変わったり、別のことに気づいたりしやすくなります。そして、その気づきをきき手に話します。何か問題や悩みを抱えている人にとって、最良の答や解決策は、その人自身の中にあります。ですから、きき手が答を与える必要はありません。そう信じて、きき手は相手の話をきく、受け入れる、

必要があれば質問する……。このようにコミュニケーションが循環していくと当然、コミュニケーションの量も増えます。量が増えれば、きき手も話し手のことをより深く理解できるようになり、効果的なサポートができるようになります。

ビジネスシーンでは、マネジメントを行う上で統制型のコミュニケーションは必要です。

ただ、統制型のコミュニケーションが主流になってしまうと、上司からの指示・命令の言葉が強くなったり、上司の答に副った行動ができない部下を責めたり、部下が本当に話したいことを理解せずに、自分の価値観で判断する、的外れなアドバイスする、原因究明のために詰問する、そうした言動が「ハラスメント」と受け取られてしまう可能性があります。そうすると尚更、部下からのコミュニケーションが滞り、問題を抱えた部下はストレスフルになります。積み重なったストレスは部下のメンタルヘル

スに大きな影響を及ぼすことになるでしょう。ですから、先ずは「きく・受け入れる」ということがコミュニケーションの要になるのです。では、「きく・受け入れる」とは、どういうことなのでしょう？

## 2. 「きく・受け入れる」を阻む フィルターとは

「きく」という行動を文字で表すと「聴く」「聞く」「訊く」等、様々な漢字があり、それぞれの意味によって使い分けをしています。そして「きく」という行動には次のようなレベルがあります。

レベル1：きくふり

(きいている素振りだけ)

レベル2：「フィルター」できく

レベル3：傾聴

(相手の気持ちに耳を傾ける)

この中で、普段、私達はほとんど無意識にレベル2の「フィルターできく」というきき方をしていません。このきき方は相手の話を聞き

図1 <統制型>のコミュニケーション

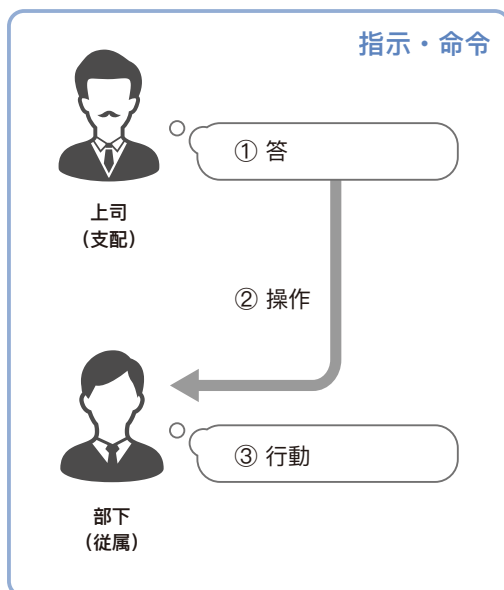
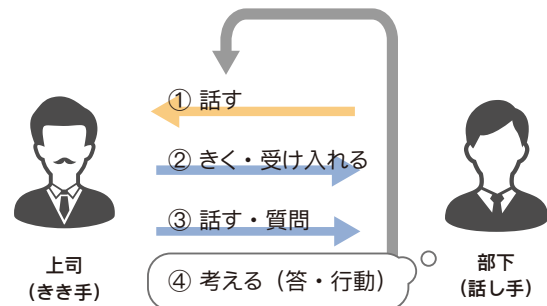


図2 <循環型>のコミュニケーション



※「受け入れる」というのは、「同意する」ではなく、相手の話を「理解する」という意味です。

