

教師用指導書

職場と人間関係

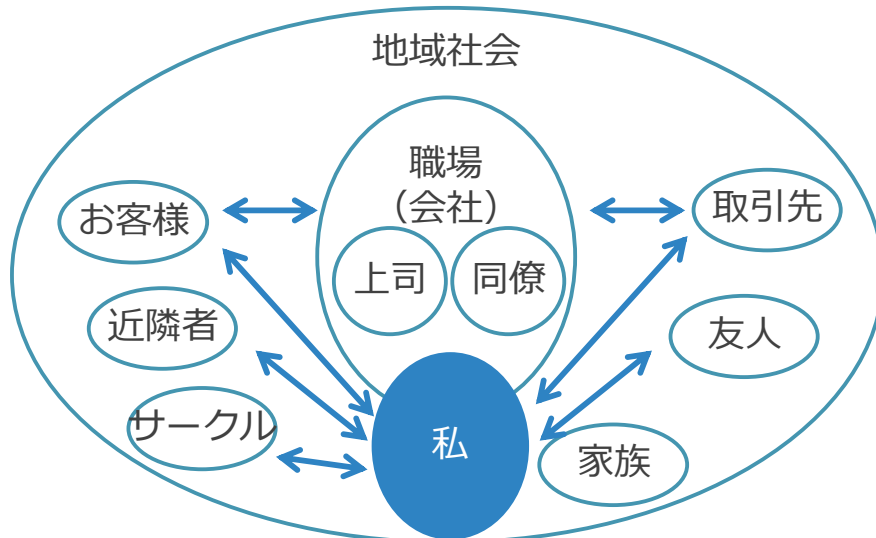
1. 学生時代の人間関係・職場での人間関係

“人間関係”とは何でしょうか。

学生時代の人間関係と、職場での人間関係には違いがあります。

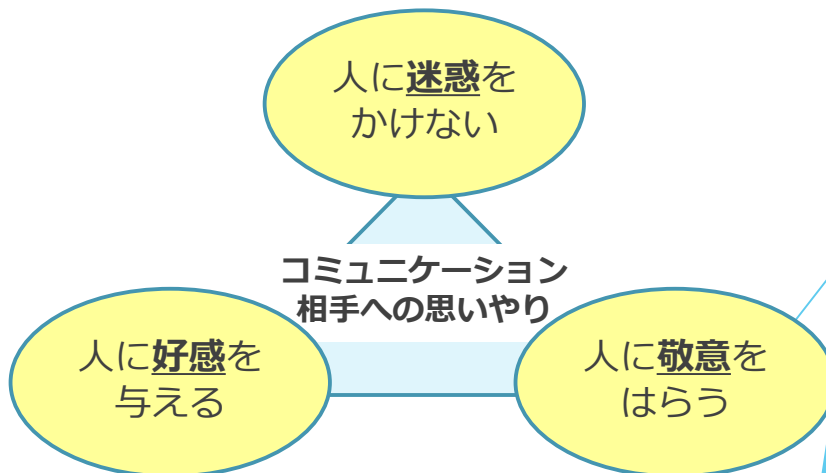
まずは、職場での人間関係について理解しましょう。

私たちを取り巻く環境



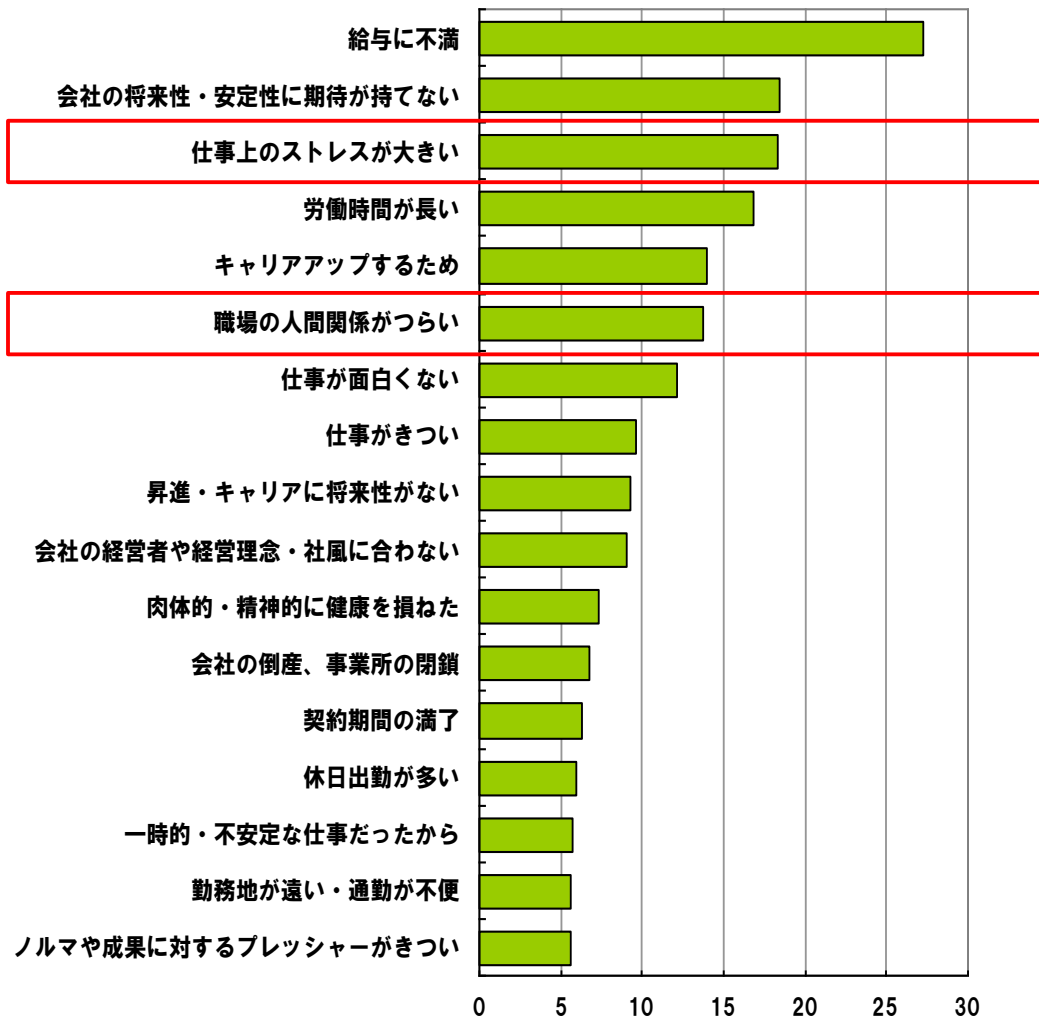
- 人のネットワーク（人脈）は同業者、異業種に限らず貴重な財産
- 様々な背景の人々や関係性（上下関係・近さなど）と交わることになるため、社会人のビジネスマナーを守って、人間関係を互いに深めていくことが重要

ビジネスマナーの基本



どの仕事においても共通するが、特にサービス業においては、人がお客様へ向けたサービスを作り出していることから、“人と人の付き合い（人間関係）”は、不可欠で、かつ重要なこと。異なるバックグラウンドの人と出会い、交流することが、自分の仕事への刺激となることも多い。

- 人間関係が上手くいっていると、1 + 1が2以上の相乗効果を生むこともできる
- 逆に人間関係がギクシャクしていると、お客様にも迷惑をかける
- また、日々、仕事をするには、協働する必要があるため、人間関係が上手くいっていないからといって、顔を合わせなかったり、会話をしなかったりすることはできない（そのため、退職理由の上位に“人間関係”があるのも実状）



出典：独立行政法人 労働政策研究・研修機構若年者の離職理由と職場定着に関する調査

人間関係を円滑に構築していくためには、ビジネスマナーの基本を守り、相手を思いやるコミュニケーションを密にしていくことから始まる。

職場でのコミュニケーションで重要なこと

協調性

- ✓ 仕事は、自分1人でやっているものではありません
- ✓ 1人では出来ない仕事を、**チームワーク**で実現しています

仕事上の
コミュニケーション

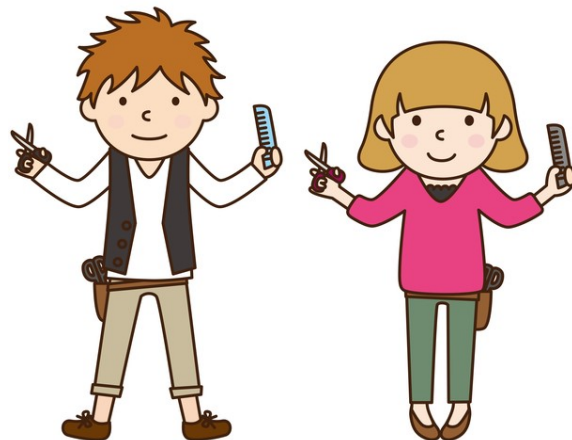
- ✓ 職場でのコミュニケーションの中心は**仕事の話**
- ✓ より良い**サービス**を届けよう意識し、限られた時間内で、正確に、間違いなく、相手に伝わるように“**聞き**”、“**話す**”必要があります

仕事の品質を上げていく
ための話題

- ✓ **お客様**に提供するものをより良くしようと考えると自然に話題が生まれてくる
- ✓ 自分の技術を**高めよう**、**成長しよう**と考えると、自然に話題が生まれてくる

良好なコミュニケーションは、

- **仕事の目標達成**のため、かつ
- 職場の**人間関係**を**円滑**に機能させるために重要



互いに高め合える関係性であることが重要。

● 協調性

- ✓ 仕事をする上で求められるものは、チームワーク
- ✓ 互いに協力し合って仕事をしていることを十分に理解する（自分はこのように大変なのに、あなたは●●なのに、といった対立関係でなく“一緒に”やっている意識）
- ✓ チームワークを良くするためには、
 - ① 職場の目標をよく理解すること
 - ② 各自の役割や任務を認識し、お互いに協力・協調する
- ✓ 「自分に任された仕事だけをしていれば良い」という考えは良くないことを理解させる
- ✓ 1人1人が優秀でも、自分のことばかり優先していると仕事はまとまらない
- ✓ 個人的な感情にこだわってはいは協力は出来ない
- ✓ 目標達成に支障をきたす人間関係など、トラブルの要因を作る人も、チームワークの上では障害になることが多い

● 仕事上のコミュニケーション

- ✓ 社会人は、多くの会話が出来て仲良くなることが目的ではなく、仕事をより効率的に完了するためにコミュニケーションをとる
- ✓ 自分の考えや気持ち、疑問などを相手に理解してもらえ言葉で表現することが大切 = 仕事を進める上での基本的な能力
- ✓ コミュニケーションとは自分が伝えたいことを伝えるだけでなく、相手のことを考え、相手の話を聞くことが重要である
- ✓ 年長者との会話を中心に仕事が進むため、正しい会話の基本を身に付けることが大切

● 仕事の品質を上げていくためのコミュニケーション

- ✓ 仕事における向上心を持たば、おのずとコミュニケーションが取れることを理解させる
- ✓ より良いサービスをお客様に届けるにはどうしたらよいか、より成長するためにはどうしたらよいか
- ✓ 自分がどうすれば良いかだけでなく、チームとして、サロンとしてどうしていくと良いと思うかといった意見を持ったり、考えを伝えたりすることも重要

人間関係が離職理由の上位にあるように、職場は、単に仕事が完了すればよいものではない。コミュニケーションを密に図ることが、職場の人間関係を円滑化し、チームワークを機能させる

相手に対するの 敬意

- ◆ 上司や先輩に対して、年齢や男女の別なく“相手を立てる”気持ち
- ◆ 立場をわきまえ、“敬意を払う”

指示に基づく 行動を優先

- ◆ 上司や先輩の指示を積極的に受ける
- ◆ 自分の都合よりも、まず指示に従う

素直さと傾聴

- ◆ 分からないことは、知ったかぶりをしない
- ◆ 知らないことは素直に教わる姿勢が重要
- ◆ 「分からない」と伝えてもう1度説明してもらう

肯定的な考え方

- ◆ 上司や先輩からの注意や叱責は、成長を期待してのこと
- ◆ 理不尽だ、間違っていると思っても、“自分はこういうことをしないでおこう”と反面教師として捉える



- 考えや意見が異なったり、誤解があったりしたとしても、批判や否定からのコミュニケーションでは何も生まれない。
- 「相手に対する敬意」「素直さと傾聴」「肯定的な考え方」に共通するのは、“より良く仕事をしていこう”という考え方からの前向きな姿勢。
- 互いが1つの目標に向かって前向きにコミュニケーションをとることによって、意見の相違なども認め合えたり妥協点を見つけられたりする。

「コミュニケーションが苦手、自分のことや考えを伝えるのが苦手だから話さない」のではなく、

- ✓ 苦手だからこそ話す
- ✓ 話して、より多く伝える