

職場の コミュニケーションを あきらめない

他者と働くためには、コミュニケーションを試み続ける事が大切です。

アンケート結果から見えてきた、

職場で起こる「対立」を「対話」に変えてみるのはどうでしょう？

〈聴く〉ことで相手や自分の理解を深め、

関係性も深まるコミュニケーションのヒントをお伝えします。

text : Edagawa Fumika illustration : NagahariAkemi



長野で働く
20~60代
女性

100人に聞きました!

2024年8月実施。Biotope調べ。有効回答数：100人

できるだけストレスフリーで働きたい。誰もが自然に思う気持ち。あなたは職場に満足していますか？

あなたが職場で感じることに共感する人は多いはず……！

そこで、今回はBiotope読者100名に緊急アンケート！

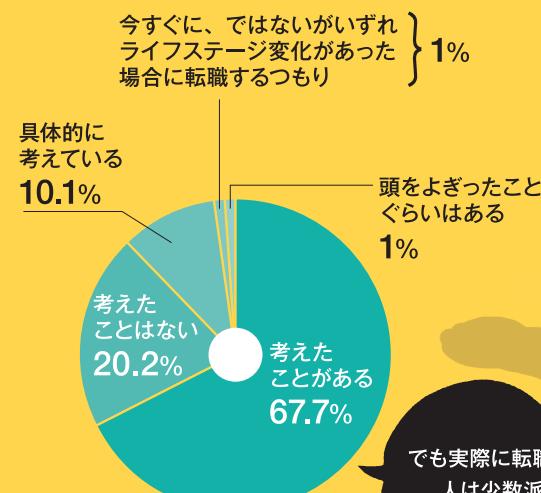
長野市で働く20~60代の女性のリアルな職場のストレスについて調査してみちゃいました。

さらに、アンケート結果をもとにストレス相手に対する対策や転職にもフォーカス。

今後のキャリア構築の参考にしてみてくださいね。

Q
04

職場のストレスが原因で
転職を考えたことがありますか？



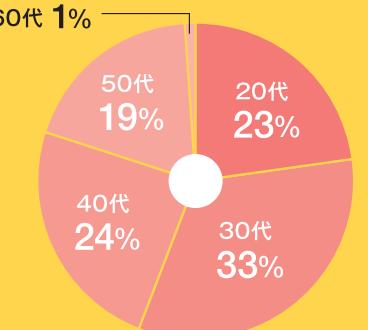
Q
05

どんなシチュエーションで
ストレスを感じる？（一部抜粋）

- 上司が細かいことにこだわって仕事が進まない時
- 勤務時間外に連絡がある時
- 休暇の取得、テレワークの申請等、「なぜ？」と思われる時
- 高圧的な態度をとられる時
- 後輩にはばかり楽しそうな事がふられる時
- チームメンバー大事にしない、感謝しない状況を見た時に、こんな会社にコミットしているのかと落胆する
- 業務のスピードが速いのはいいんだけど、いちいち雑で、結局手直ししなきゃなんなくて毎回イライラするけど、本人は迅速に対応することにプライドを持っているのでやる気をそがないようにどういえばいいか悩む
- 会社の人たちのやる気がないように感じる。給料をもらえればよいっていう感じ。私はもっと仕事をよくするためにいろいろ相談したり提案したりしたいのにそういう熱量が鬱陶しいと思われているのかもしれない。自分一人だけ浮いている感じがする
- 心からやりたいのか、上司に言われて仕方なくやっているのかわからない
- 経営状況や組織体制が時代に合わなくなっていることを
- わかっていないながら、行動を起こさないこと
- 「今の若いやつは」と主語を大きくして無意味な抽象化すること
- 全体で取り組むべき仕事に自ら関わろうとしない
- 学びを諦めていると感じた時
- 間違いを伝えた時の態度
- 部下の自己主張
- 自分の業務に支障が出ても平気で休む部下等と一緒に仕事をしなければならない時
- 普段仲良くしてるので、裏では上司に私の仕事のやりかたについて不満を言っているらしい。直接言えばいいのに！
- 業務上、言いにくいが言わなければならないことがある時
- 相手のサポートをありがたくも申し訳なくも思いながら感謝を伝えなければならない時
- ささいなことだけど、電話に出るとかポットのお湯を入れるとかオフィスの片づけをするとか、若手がやるもんだという空気
- 上司からの話が長い上に内容がない時
- 指示やフィードバックを含めたコミュニケーションが不足している

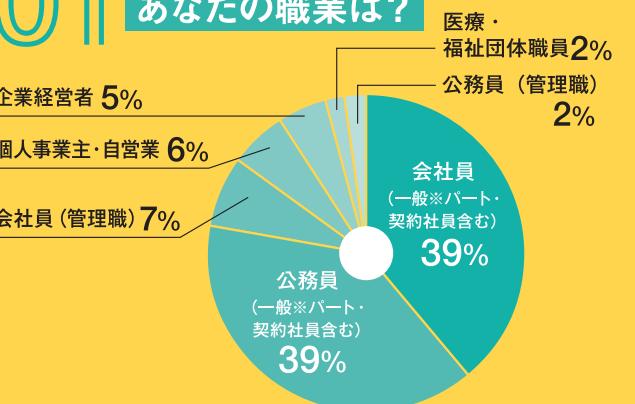
Q
02

あなたの年齢は？



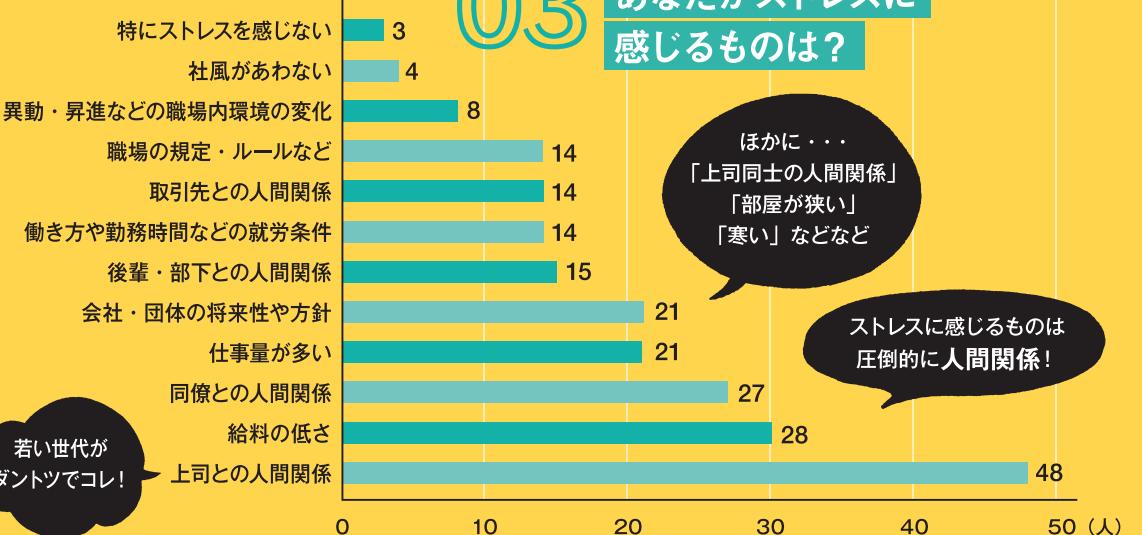
Q
01

あなたの職業は？



Q
03

あなたがストレスに
感じるものは？





04

上っ面の関係性

みんな仲良しこよし本音で
ぶつからない、事なきれ主義たち

普段は仲良くしてるので、裏では上司に私の仕事のやり方の不満を言ってるらしい。資料をつくるのは早いけど、結局手直しなきゃならなくて毎回イライラ……でも本人にはそんなこと言えない。言いにくいことはいつも言えず、結局のところ事なきれ主義に。

中島さんコメント



このような関係性で悩んでいる人は多いのではないかでしょうか。

ギスギス系の関係性は、多様性を尊重する社会変化に伴って、「指示命令型」から「自主性を尊重する型」にリーダーシップが変わるなど、上司と部下のギャップが増加傾向にあることが背景にあります。また、ズブズブ系の関係性が蔓延している組織は、実は有能な社員が一番辞めやすく、

職場の
人間関係
あるある

03 ピリつき系の関係性

「犯人探し」が日常茶飯事
高圧的で、理不尽な、
こんな関係性やってられない

間違いを伝えた時のあの高圧的な態度。いつだって理不尽で身勝手な感情や要求をぶつけられ、何かトラブルが起これば、常に優先されるのは犯人捜し。根本的な改善策には到底話が及ばない。こんな日常、正直やってられない。



この関係性の背景には、上司側が「変化を恐れる保守派」など、時代にフィットしていない可能性があるかもしれません。

そして、ピリつき系の関係性が長く続いたらしく、怒られないように仕事をする=他人のものさしで働かなければならず、自分を大切にできなくなってしまって、結果的にメンタルダウンにもつながりやすいです。失敗を良しとする風土醸成が必要なのですが、まずは「心をさらけ出した対話」が成り立つことが大事。上っ面の関係性は、変わるために最も時間がかかるので、本音を言えない者同士の橋渡しをする第三者が入るのがおすすめ。

「あなたの職場はどのタイプ?」 職場の人間関係あるある

「上司の言動に振り回される……」「普段は仲良くしてるけど裏では……」。
職場のストレスの多くはコミュニケーション問題。
日々避けては通れない職場の人間関係との向き合い方を考えてみませんか。



中島 和子さん

キャリアデザインオフィス Will.fl代表個人と組織の関係性を高め、生産性の向上と、活き活き働く人を増やすために活動中。企業内カウンセリング、セルフキャリアアドバイス、コミュニケーションやマナー研修など、キャリアコンサルティングは1000件以上。

01 ギスギス系の関係性

世代感、プライオリティの違い、
どこをとってもギャップばかり
何を言ても理解し合えない私たち

「今の若いやつは」と主語を大きくして話される。「テレワークもサボるから」という不信感が透けて見え、必死に働いてますよアピールをしないと認められない。「自分の時代は〇〇だった」と言われ、いつまで経っても理解し合えない関係性。



職場の
人間関係
あるある

02 ずぶずぶ系の関係性

検討されて、いつしか放置
その場しのぎで何も変わらない、いつもの沼へ

会社のHPや説明会では、「若手でもチャレンジできる!」と言っていたのに、実際はちょっとしたアイデアを出しても問題点を指摘されて終わり。コミュニケーションのレスポンスも遅い。不満を持っているのに自分では何もしない……。いつも通りのズブズブ沼へ。





「聴く」ためのヒント

業務報告ではなく、「感情」を聞く

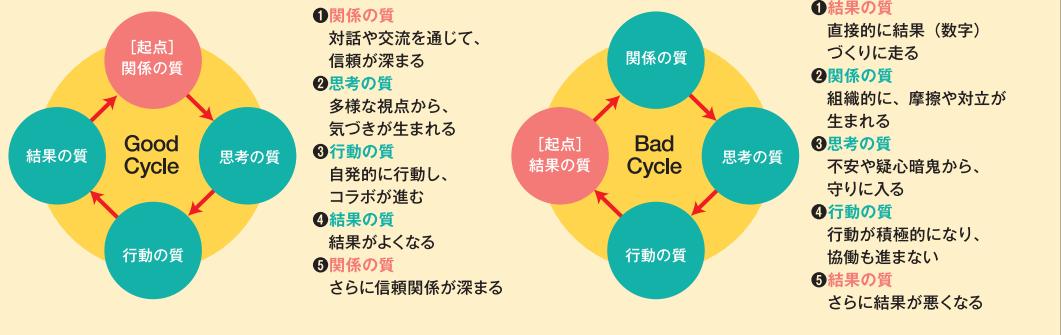
1on1をしていても、気づけば業務報告になってしまっていることが多いのではないでしょうか。業務報告だけを聞いていても、相手の大切にしている価値観を知ることも、相手を理解することもできません。理解し合うためには、「感情」にフォーカスして聞くことが効果的です。感情が動く体験の背景には、必ずその人が大切にしている価値観が隠れています。この価値観を理解してもらえると、「自分自身を理解してもらえた」「共感してもらえた」と感じられます。また、自身もなぜ感情が動くのか?の背景に気づけるようになると、ストレスを減らしたり、対処できるようになります。

「対話」が上手くいかないときは、外に求めることが大事

「対話」は「聴く」ことを相互に行なうものであり、一方(例えば上司だけ)がすればいいというものではありません。まずは自分自身から相手の話を「聴く」ことで、一步目を踏み出します。しっかりと「聴く」ことによって安心でき、「話す」内容も深く、価値観に触れたコミュニケーションになっていきます。一方で、いつものコミュニケーションからの変化の一歩目はコツがいることも事実。もし、どうしても対話が上手くいかなかったときには、対話相手を会社以外の第三者に求めることが大切です。

関係の質を上げることで結果の質が上がっていく!

どんな職場の関係性も、聴くことから「対話」を重ねていけば、職場のGoodサイクルが回り始めます。「成功の循環 (Theory of Success) モデル」と呼ばれる、より良い組織に導くためのフレームでは、「良い結果(成果)」を出すためには「関係の質」から始めることが大切だと言われています。関係の質を良くするためには「話す」ことよりも「聴く」(聴き合う)ことが第一歩目として重要です。お互いを理解し合うことにつながるコミュニケーションが最終的な結果の質にもつながっていくのです。



佐野 由理さん

ブランド戦略を軸として、外資系戦略、広告代理店系ファームでコンサルティングに従事。体調を崩したのを機に、カウンセリングを取り入れ、深い心理的・理解に基づくパーソナル開発を提供している。

聴くことから「対話」がはじまる

職場の人間関係を変えるには、コミュニケーションの取り方を変えていく必要があります。ストレスフルな「対立」関係も、聴くことから「対話」に変えていく。今日からできる関係性を変えていくための聴くためのヒントを紹介します。

なぜ関係性が悪くなるのか

ストレスを感じる職場の人間関係には、「心理的安全性」がないという点が共通しています。

「心理的安全性」とは、組織や集団において自分の意見や気持ちを安心して表現できる状態。この心理的安全性が脅かされる背景には、4つの不安があると言われています。

- ①「無知」だと思われる不安
- ②「無能」だと思われる不安
- ③「邪魔」だと思われる不安
- ④「否定的」だと思われる不安

言いたいことを言えないときには、お互いを信頼し合っている状態です。自分が「否定的」な人間だと思われないよう、表面上はいい顔をしてしまう、「無知」だと思われることへの不安から自己防衛をしてしまうなど、自分自身の不安でいっぱいになってしまい安心して過ごせる環境を脅かしてしまうのです。

関係性を変えるためにできること

言いにくいことも言える関係性になるには、まずは相手の話を聴くことから始めましょう。聴

くことは、相手の価値観を知ることであり、相手を理解することにつながります。



そして、互いに聞き合うことで、相手にも「自分がなぜそれを言うのか」を理解してもらうことができます。こうしたコミュニケーションを通じて、言いたいことを言つてもいいんだと思える環境になるのです。こうしたコミュニケーションは、一度遠回りにも思えますが、結果的には職場の関係性が良くなっています。組織の生産性も上がりります。

職場の目的は共通の目的を実現すること



- ①結果の質 直接的に結果(数字)づくりに走る
- ②関係の質 組織的に、摩擦や対立が生まれる
- ③思考の質 不安や疑心暗鬼から、守りに入る
- ④行動の質 行動が積極的になり、協働も進まない
- ⑤結果の質 さらに結果が悪くなる

仲良くすることが職場の目的というわけではなく、本来的に共通の目的を実現するために活動するためには「自分の意見を共有できた」という体験になります。仮に、最終的には自分の意見と違う結論だったとしても、コミュニケーションの過程で自分自身の意見も含まれていると感じられることが、納得感につながります。

集まっているのが、職場のチームです。

しかし、ここでの能力を最大限活かすためには、「自分の感覚は受け入れてもらえる」「やつていいんだ」と思えることが大事。自分の仕事や環境をもっと良くしていくこと、正直な気持ちを言える環境が不可欠です。その上でどうしたらいいかをお互いに話し合っていきます。