

福祉現場のコミュニケーション研修

社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山

廣岡 隆之 / Text by Takayuki Hirooka



介護施設、現場において良好なコミュニケーションを理解し、実践していくということは非常に大きな武器となります。

介護サービスはチームで行うものであり、決して一人だけでは良好なサービスは提供できません。

チームワークを高め利用者に対して、より安全で快適なサービスを提供するために良好な人間関係が何より大切です。

人間関係を良好に育て高めることで、報告連絡相談といったことから、業務の連携、リスクマネジメント強化という全ての仕事内容について、多くの効果が発揮されます。

各スタッフがコミュニケーションを理解することで、介護現場のレベルが1段も2段も向上することになります。

ぜひ、今回の研修を実践で活用していただきたく思います。

コミュニケーション研修のねらい

- ①コミュニケーションの基礎を知ろう。
- ②コミュニケーションのメリットを知ろう。
- ③コミュニケーションを仕事で活用しよう。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

当該研修の狙い、目的は以下の3つです。

- ①コミュニケーションの基礎を知ろう。
- ②コミュニケーションのメリットを知ろう。
- ③コミュニケーションを仕事で活用しよう。

コミュニケーションを知ること、使うことは自分も仕事がしやすくなるし、チーム全体のレベルも上がります。

ひいては、高いサービス提供に繋がるため、利用者に対しても有益です。

つまり、誰も損しないということになります。

コミュニケーション研修の内容

- ①コミュニケーションの基本(30分)
- ②コミュニケーション技術向上(30分)
- ③報・連・相 コミュニケーション(30分)
- ④家族とのコミュニケーション(30分)

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

当該研修は次の4つに分類しています。

- ①コミュニケーションの基本(30分)
- ②コミュニケーションの技術向上(30分)
- ③報・連・相に必要なコミュニケーション(30分)
- ④家族とのコミュニケーション(30分)

講義だけではなく、簡単な実技も交えながら、コミュニケーションとは何かという基本と、実践方法について楽しく学んでいきましょう。

I : コミュニケーションの基本



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

それでは、さっそく研修に入っていきます。

まずは I : コミュニケーションの基本です。

コミュニケーションとは？

Communication = 伝達、伝達すること(和訳)

仕事、業務上でのコミュニケーションとは……

『仕事、職場、組織を上手く機能させるための対人スキル』

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

まずはコミュニケーションの意味を知りましょう。辞書ではコミュニケーション=伝達、伝達することと訳されます。

しかし、これはあくまで一般的な解釈です。

仕事、業務上でのコミュニケーションとは『仕事、職場、組織が上手く機能するための対人スキル』と定義づけします。

この本質的な意味を理解していなければ、コミュニケーションとは単なる人に上手く伝達すること、仲良くすることという目的に終始してしまいます。

あくまでコミュニケーションの本質は『仕事、職場、組織を上手く機能させるための対人スキル』であるということを、最初に理解しましょう。

この考え方は、あまり他のコミュニケーション研修では示されない考え方です。

難解な理論を覚えるよりも、シンプルに、『コミュニケーション能力をつけておくことは得だ』ということを知っておきましょう。

『仕事、職場、組織を上手く 機能させるための対人スキル』



- 他者から愛される技術
- 他者から信頼される技術
- 他者から認められる技術

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

コミュニケーションを何も難しく考える必要はありません。シンプルに考えましょう。コミュニケーション能力とは『仕事、職場、組織を上手く機能させるための対人スキル』であるということは前述しましたが、もう少し細かく言うと……

- 他者から愛される技術
- 他者から信頼される技術
- 他者から認められる技術

と言えます。この3つの技術があれば、コミュニケーションはかなりの水準で、出来ていると言えるでしょう。

この3つの技術を身につける=コミュニケーション能力を高めるということだと言えます。

- 情報伝達が上手く機能していない
- 上司と部下が信頼しあっていない
- 各職種が連携していない
- 自分の意見が全く反映されない



**全てはコミュニケーション
に問題がある。**

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

仕事、職場には様々な問題がありますが、多くの問題は『コミュニケーションの悪さ』に起因しています。

コミュニケーションが円滑でなければ、業務上様々な支障が生じ、スタッフ個人にとっても大きなストレスがかかります。

- 情報伝達が上手く機能していない
- 上司と部下が信頼しあっていない
- 各職種が連携していない
- 自分の意見が全く反映されない

これら全てはコミュニケーションに問題があることで起きるトラブルです。

Point

プライベートとは違い、仕事において…

コミュニケーションは『仕事』として実践することが必要。『私は、コミュニケーションが苦手だから…』は、仕事としての認識が低いと心得よ！

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

よくある意見として『私はコミュニケーションをとるのが好きじゃないんだ』という人がいます。

別にこれ自体を批判する気は毛頭ありませんが、こと、仕事に関してはこれはいただけません。

なぜなら、コミュニケーションの定義として『仕事、職場、組織を上手く機能させるための対人スキル』であると前述しました。職場ではコミュニケーションを身につけることは『仕事』として必要なのです。

それは、コミュニケーションを各自が身につけることで、職員の定着率向上、サービスの向上に直結するからに他なりません。

仕事としてコミュニケーション技術を捉えることが極めて重要なのです。

コミュニケーション能力を身につけると

□個人

- ・自分の思いが上手く伝わる
- ・人間関係が良好になる
- ・ストレスが減少する

□職場・組織

- ・チームワークが向上する
- ・報、連、相が上手く機能する
- ・介護レベルが上がる

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

コミュニケーション能力を身につけることで、様々な利点があります。

個人、職員単位のメリットとして……

- ・自分の思いを上手く伝えることができる
- ・人間関係が良好になる
- ・ストレスが減少する

などが挙げられます。これは非常に有益ですね。コミュニケーション能力をつけておくと、おかないとではストレスのかかり方に大きな差があります。

これは、何も仕事だけではなくプライベートでも同様のことが言えます。

近所の人とコミュニケーションがとれていると、無用なトラブルは減ります。

騒音問題、においの問題、などご近所トラブルもコミュニケーションが取れない、ボタンの掛け違いから発生していることが多々あると思われます。

一方、職場・組織単位のメリットとしては何があるでしょうか。

- ・チームワークが向上する
- ・報、連、相が上手く機能する
- ・介護レベルが上がる

などが挙げられます。介護現場はチーム、組織で動くので、経営者や管理者は自身も含めた全スタッフのコミュニケーション能力を高めていくことが求められます。

ちなみにコミュニケーションがとれている職場は離職率が低いことは言うまでもありません。人間関係が良い職場だからです。人間関係が良い職場は、チームの連携がスムーズです。従って、高いレベルのサービス提供が可能です。

逆に人間関係が悪い職場は、職員が常にストレスを抱えていることになりやすから、利用者に対して親身に寄り添えない可能性があります。また離職率も高い可能性もあります。

このようにコミュニケーション能力を身につけておくと、『個人単位』『職場単位』によりメリットがあります。

コミュニケーションの前に社会人として 最低限・押さえておかなければならないモラル

① 普段から謙虚であれ

② 絶対に嘘をつくな

③ ルールを順守せよ

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

コミュニケーション能力を身につける前段階として、まず最低限、押さえておきたいポイントを説明してきます。

それは社会人として、最低限押さえておかなければならないモラルです。

残念ながら、最低限のポイントが出来ていない人間にコミュニケーション能力を身につけることは無理です。

当たり前の話ですがコミュニケーションとは、『対人スキル』であり、他者から愛され、信頼され、認められる技術のことです。

小手先のテクニックを上辺だけで取り繕っても他者から愛される訳がありません。

まずこの社会人として最低限、おさえておかなければならないポイントをしっかりと実行しなければ、次のステップには進むことはできません。

コミュニケーション能力を身につける第一歩として、まず日常、普段から誠実に職務に遂行していなければ話にならないのです。

演習①あなたは出来ていますか？

資料① 自己チェックシート参照。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

では社会人として最低限押さえておかなければならないポイントについて、簡単な自己チェックをしてみましょう。

質問については『はい／いいえ』のいずれかで回答してください。わからないところや迷った場合は空けておいてもよいので気軽に回答してください。

各項目について、『はい』があれば、その部分は改めた方がよい箇所です。

『はい』と回答した項目は知らず知らずのうちに自分の価値を下げている可能性があり、コミュニケーション能力をつける上の障壁になっている可能性があります。

解説① 謙虚であること



- 自分を偉いとは思わず、素直に学ぶ気持ちを持つこと
- 修羅場をくぐると自信・プライドが芽生えるが、『慢心』を生むことがある。
- どんなに仕事が出来ても謙虚でない人間は認められない。(自分の価値を下げる)
- 慢心は表面上、隠しているつもりでも、ふとした『態度・言動』になって現れる。
- 特に年下の者や部下は上司や先輩職員の態度、言動をよく観察している。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

では、自己チェックの解説を簡単にしていきたいと思います。

まずは①謙虚であるということです。

謙虚とはいわゆる『自分を偉いとは思わず、素直に学ぶ気持ちを持つこと』と言い表せます。

仕事においてどんどんと経験値を上げ、修羅場を乗り越えてくると、良い意味で『自信・プライド』が芽生えます。これはプロ、職業人として好ましいことなのですが、弊害として『慢心』を生んでしまうことが往々にしてあります。

どんなに仕事が出来ても謙虚でない人間は、他者から信用されません。また表面上は謙虚にしているつもりでも、無意識のうちに『態度』や『言動』において偉そうにしているということがあるために留意が必要です。

特に年下の者や部下は、上司や先輩職員の態度、言動をよく観察しているため、慢心しないことが重要です。

初心忘れるべからず。

この研修を期に、もう一度、この仕事に就こうと思った動機や、はじめて今の職場に足を踏み入れた時の気持ちを思い起こしてください。

新人の時は誰もが謙虚だったはずです。

解説② 嘘をつかないこと



- 嘘＝人を欺く行為。
- 自分の過去を格好良く話したり、自分を良く見せるために話をオーバーにして伝える行為も嘘に該当する。
- 嘘は信頼性を欠落させる。
- 他者からの信用を得られない。他者に警戒感を与えてしまうため、自分にとって大きな『マイナス要因』となる。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

次に②嘘をつかないことを解説していきましょう。

嘘をつくな、なんて幼児が言われてそうな内容ですが、大人になってもなかなか完全に嘘をつかないことは難しいと思いませんか。

特に質問項目にあるように、つつい他者に対して、職員の噂話を面白おかしく、オーバーに伝えたり、自分の過去を格好良く話したりといったことは自分を良く見せるために、つついとやっけてしまいがちな内容です。しかし、よく見せるはずが、実は格好悪く見えてしまうなど、イメージダウンになります。

嘘をついてもばれなければ良いというものではなく、基本的に人を欺くようなことは、信頼性を欠落させますし、心底、他者から信用してもらうには至らないでしょう。

嘘をつくという行為は、人からの信用を得られません。他者に警戒感を与えてしまうため、『マイナス』に作用するということを肝に銘じておきましょう。

解説③ ルールを順守すること



- ルールというものは法令順守といったことから、職場内で決まったルールを守るという部分まで多岐にわたる。
- コンプライアンス徹底が潮流になっている中で、ルール違反をする、ばれなければ破ってもよいという考え方の人間、組織はこれからの時代に生き残っていかないだろう。
- 魚は頭から腐るということわざがあるが、まさに組織も頭から腐っていく。
- ルール違反を犯す人間は他者から認められないし、また組織として許容してはいけない。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

ルール順守は、法令順守といったことから、職場内で決まったルールを守るという単位のことまで多岐にわたります。

これだけコンプライアンスの徹底順守が世の中の潮流になっている中で、ルールを違反する、ばれなければ破ってもよいといった考え方の組織や個人は、これからの時代において生き残っていけないことは明白です。

特に役職者がルールを破ってしまえば、これはもう最悪です。組織全体にその悪影響が及びます。

魚は頭から腐るということわざがありますが、まさに組織も頭から腐っていくことになるのです。

コミュニケーション技術云々の前に、ルールを守らない人間は絶対に他者から認められないし、また許容されるものではないということを断言しておきます。

コミュニケーション技術の図

- 他者から愛される技術
- 他者から信頼される技術
- 他者から認められる技術

モラルを抑えた上でコミュニケーション技術を習得する。

最低限の押さえておくべきモラル

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

先ほど、解説した最低限押さえておくべきモラルが図のような土台として『ある程度』できた上で、他者から愛されたり、信頼されたり、認められる技術といった『コミュニケーション技術』が初めて生きてきます。

よくありがちな間違いとして、最低限のモラルを差し置いて、いきなりコミュニケーションの技法を実践しようとする方がいます。土台が出来ていないなら、まずはしっかりと土台を作ることが先決で、コミュニケーションを身につける一番の近道であると言えるのです。

コミュニケーションの種類として…

①会話 ②表情 ③文字



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

続いてコミュニケーションの種類についてお話ししましょう。

正確に言うと、『コミュニケーションを図る上で使う手段』となります。

人間がコミュニケーションをとる上で、使う方法の種類としては…大きく分けて3つあります。

①会話 ②表情 ③文字です。

誰しもこの3つがなければコミュニケーションすることは出来ません。しかし、この3つを全て使わなくてもコミュニケーションできるというのは面白い部分です。

例えば電話であれば表情や文字は見えません。またメールであれば会話、表情は見えません。

① 会話

- 自分が話す
- 他者の話を聞く
- 会話をする力 = 発言力
とも言い換えられる



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

コミュニケーションの種類として、まず『会話』ですが、ポイントとして

- 自分が話す
- 他者の話を聞く
- 会話をする力 = 発言力とも言い換えられる

会話は他者へ伝達する際に、最も多様するため、しっかりと押さえておくことが重要です。

ひとつずつ説明していきましょう。

発言力

**話すことが苦手だ、では済まない。
申し送り、会議、指導、報告など全て発言
する力がある。**



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

発言力ですが、これは『発言する力』のことです。

コミュニケーションを図る上で、『話すことが苦手』ではすまされません。確かに話下手な職員もいるでしょうが、やはり発言力はコミュニケーションを高めるうえで必須能力です。

仕事においては、申し送り、指導、報告など全て『発言力』が必要だからです。

では発言力をつけるにはどうしていけばよいでしょう？

発言力のポイント

- 結論から先に言う。
- ポイントを整理して話す。
- 無用な言葉『え～、あ～』等
言わない。
- 別に笑わせる必要はない。
(高度すぎる)
- 難解に説明せず簡単に説明する。
- 信頼、実績を持つ。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

具体的な伝え方のポイントとして……

□結論から先に言う。
何かを伝えたいときに、まず結論(ゴール)から先に言います。
例えば、『私は〇〇だと思います。なぜかと言うと…』というような入りの方が、相手には確実に伝わります。

よくあるのが、先に事情を『〇〇だから、〇〇で、だから〇〇だと思います』という言い方をする場合です。
内容がコンパクトなら、別段構わないのですが、事情が長くて、結局何を伝えたいのかが、ぼやける場合があります。

特に会議などでは結論から言ってしまった方が、説得力を持つでしょう。

□ポイントを整理して話す。
これは、内容を『区切る』という手法です。例えばあなたが車を購入したいとしましょう。
その際に、購入理由を『この車の良いところは燃費が良くて走りも良くてエンジンもブレーキも性能が良いし人気もあるし…』と
言うようなダラダラと続くセリフよりも…

『この車の良い点は…ブレーキ、エンジン、走り、人気全てにおいて優れています。』とポイントを絞って言い切ってしまった方が
明確です。明確ということは、相手にとってわかりやすいということです。

□無用な言葉『え～、あ～』等言わない。
無意識に使っている人が良くいますが、これは伝達時の心がけ、少しの意識で確実に減らすことができます。
無用な言葉を減らすだけで、大分、話の内容はまとまりますよ。

□別に笑わせる必要はない。
会議や研修でも人を笑わせようとする人がいますが、これは非常に高度です。別に無理に笑いをとる必要はありません。
笑いをとろうと思うとハードルを上げてしまいますので、自然体で行きましょう。

□難解な話は簡単なたとえ話にしてアレンジする。
よく非常に難解な話を、賢く話そうとする人がいますが、これはNGです。やはり発言力の本質は、誰にでもわかりやすく伝えることです。
いくら、自分ことを賢く見せても肝心の話が伝わらなければ意味がありません。如何に難しい内容を簡単に伝えるかが
重要です。たとえ話を入れたりすると、伝わりやすくなります。

□普段からの信頼、実績を持つ。
これは番外編ですが、圧倒的な実績や信頼感があると、人は聞く耳を持ちます。したがって、実績のある外部講師の
言うことの方が職員は頷いて聞き入るわけです。

人前で話すことが苦手な場合

どうせ聞いてもらえない、言っても無駄は論外。どうしたら相手に伝わるのか訓練する。はじめは実践発表や、朝礼でのスピーチから慣れていくと良い。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

人前で話すことが苦手な場合

どうせ聞いてもらえない、言っても無駄は論外。どうしたら相手に伝わるのかを訓練しましょう。はじめは実践発表や、朝礼でのスピーチから慣れていくと良いでしょう。

聴く力

人の話を聞くとときに効果的なものは・・・

- ①目を見る。(見にくければ、眉間を見る)
- ②うなづく。
- ③さえぎらない。
- ④根拠なき否定をしない。
- ⑤脱線した場合の軌道修正。

※特に会議中で権限のある人間に聴く力が欠落している場合は、出席者は一瞬にして意見を言わなくなる。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

次に聴く力です。

人の話を聞くとときに効果的なものは・・・

- ①目を見る。(見にくければ、眉間を見る)
どうしても目を見るのが苦手な人は眉間を見るという手法もあります。
- ②うなづく。
これは相手に気持ち良く話をさせるうえで重要です。
- ③さえぎらない。
相手方の話に被せないということ。話をしやすくなります。
- ④根拠なき否定をしない。
『言い分はわかるけど、とにかくやって！』とかがこれになります。根拠もないのに人を納得させることは困難です。『なぜ』それが必要なのかを説明することも聴く力になります。
- ⑤脱線した場合の軌道修正。
明らかに話の内容が主題と逸脱した場合は、話の主体を戻すことが必要です。まちがっても脱線した意見に付き合ってはダメです。
その際、『話を戻しますが』と軌道修正することも、コミュニケーションを図る上で大切な視点です。

※特に会議中で権限のある人間に聴く力が欠落している場合は、出席者は一瞬にして意見を言わなくなるため、議長等の人間は『聴く力』も求められます。

会議中での場面

ある地域の関係者が出席する会議で、意見しましたが、意見を取りまとめる議長は、根拠もなく意見を一方的に否定、話はさえぎる、スルーするということをしました。何度も、議長の心ない回答に質問をぶつけるも、無意味でした。

こういう場合、発言力の有無にかかわらず、最初から聞く耳を持たない者には伝わらないのが現実です。

基本的にこういうケースの場合は改善策はありません。コミュニケーションをとることが極めて難しい事例であり、その会議に二度と出席することはありませんでした。

text by takayuki hirooka



会議中での場面

ある地域の関係者が出席する会議で、意見しましたが、意見を取りまとめる議長は、根拠もなく意見を一方的に否定、話はさえぎる、スルーするということをしました。何度も、議長の心ない回答に質問をぶつけるも、無意味でした。

こういう場合、発言力の有無にかかわらず、最初から聞く耳を持たない者には伝わらないのが現実です。

基本的にこういうケースの場合は改善策はありません。コミュニケーションをとることが極めて難しい事例であり、その会議に二度と出席することはありませんでした。

これは極端な例ですが、それぐらい議長等の会議を取りまとめる者の力量も必要だということです。特に聴く力については、会議を有意義にするためには、非常に重要です。

②表情

目は口ほどに物を言う。
時には言葉以上のパワー。
感情が表出。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

次に②表情について説明していきましょう。

『目は口ほどに物を言う』という言葉がありますが、時には言葉以上に強いメッセージを送ることになるのが、表情です。

表情

会話の際に、他者はあなたの表情を観察している。

『気を悪くしていないか』『怒っていないか』

**『ため息』『舌打ち』『時計を見る』などは
使い方によっては相手に強力な攻撃となる。**

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

会話をする際に、他者はあなたの表情を観察しています。

例えば『気を悪くしていないか』『怒っていないか』という顔をうかがうというものです。

それだけ人間には感情が表情に出やすいということを自覚しておきましょう。

怖いのは自分は表情に出していないつもりでも、出ている場合があるということ。

またため息や舌打ち、時計を見るという素振りには使い方によっては、言葉以上に強力なメッセージ、攻撃となることを覚えておきましょう。

感情が表情に出てしまう場合

感情を隠す必要がそもそもあるのか？
とも思うわけです。

例えば非常識な意見をぶつけられた場合は、
我慢することはないと思います。

ただし何でもかんでも顔に出して、やる気を
喪失させることは社会人としてNGです。
ある程度のことは大人として我慢しましょう。



日総研 介護人財

text by takayuki hirooka

感情が表情に出てしまう場面

感情を隠す必要がそもそもあるのか？とも思うわけです。

例えば非常識な意見をぶつけられた場合は、我慢することはないと思います。

ただし何でもかんでも顔に出して、やる気を喪失させることは社会人としてNGです。
ある程度のことは大人として我慢しましょう。

③文字

後々、残る。
真意が伝わらない。
文章による伝達能力。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

最後に③文字です。

文字は文章による伝達能力です。

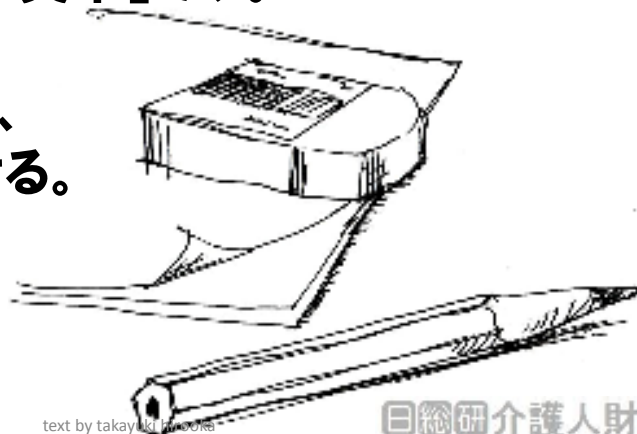
文字は便利な反面、後々残ると言う部分ではメリットにもデメリットにもなり得ます。また文字だけを読んでいても、真意が伝わらないという部分があります。

それゆえに使い方を間違えると、『そんなつもりではなかったのに』と誤解されて伝わってしまうことがあるので留意が必要です。

文章力・伝達力

『文章』には力があります。
メール、SNS、手書きでの
連絡など全ては『文章』です。

メッセージとして、
何度も読み返せる。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

文字、文章による伝達には力があります。

メールやSNS、手書きに関わらず、文字を使用する連絡は『文章』となります。
メッセージとして何度も読み返せます。前述したとおり、文字は残ることになるので、慎重を期して伝えることが重要になってきます。

**Q :部下からケアの質問があり、時間が
なかったので、メールで返答した。
注意すべき点は？**

**A :メールや文章での返答でも問題ないが
『内容が伝わりにくいこと』、真意が伝わ
らず時としてドライに見えることに要注意。**

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

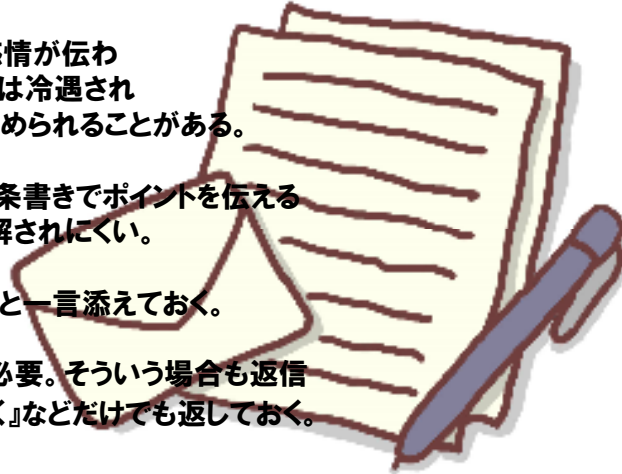
では、ここで一度、実践的な問題を出しましょう。

Q :部下からケアの質問があり、時間がなかったので、メールで返答した。注意すべき点は何でしょう？

A:メールや文章での返答でも問題ないが『内容が伝わりにくいこと』、真意が伝わらず時としてドライに見えることに要注意。

『メールは完結且つわかりやすく』

- 介護現場では交代勤務であるため、メールや連絡帳でのやり取りが多い。
- 文章には、相手の表情や感情が伝わりにくいいため、内容によっては冷遇されているとネガティブに受け止められることがある。
- 『完結』に『わかりやすく』箇条書きでポイントを伝えると意外かもしれないが、誤解されにくい。
- 文末に『お疲れ様、有難う』と一言添えておく。
- 深刻な悩みは直接会話が必要。そういう場合も返信を放置せず『後日、直接聞く』などだけでも返しておく。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

詳しく解説しましょう。

□介護現場では交代勤務であるため、メールや連絡帳でのやり取りが多い。文章を活用することが介護現場では多くあります。シフトで動いている分、口頭でのやり取りは必然的に少なくなります。

□文章には、相手の表情や感情が伝わりにくいいため、内容によっては冷遇されているとネガティブに受け止められることがある。例えば筆跡でもそうですが、文字によっては怒っているように見えるものもあつたり、表現によっては、ドライに見えることもあります。これが文字の怖いところですが、感情が会話や表情よりも見えにくいのです。よほど信頼関係が構築されていれば、特に留意する必要もありませんが、関係性が希薄な場合は、誤解を招きやすいので文章表現には十分、留意しておきましょう。

□『完結』に『わかりやすく』箇条書きでポイントを伝えると意外かもしれないが、誤解されにくい。伝えたいことを、箇条書きで伝えてとくと、非常に明確になり相手方に伝わります。変にだらだらと文章を記載しておくことで相手方が変に文章の真意を詮索して、誤解を生むこともあるからです。思い切って箇条書きにしてしまうことで書く方の手間も省けるので、お勧めです。

□文末に『お疲れ様、有難う』と一言添えておくだけで相手方の心理が和らぐ。仕事上で余計な文章を書くよりも、簡単な一言や絵文字を添えておくだけでも、ソフトな当たりになり非常に有効です。

□深刻な悩みは直接会話が必要。そういう場合も返信を放置せず『後日、直接聞く』などだけでも返しておく。

文章ではとてもではないが、やり取りできそうもない内容(離職希望等の大きな問題)は、直接会話した方が無難です。但し、その場合も返信を放置していると誤解をまねく恐れも有ります。簡単で良いので、『後日、話をする』等の返事をマナーとして残しておきましょう。

文章力を付ける一番の近道は新聞。

文章力なんて、どうやって身につけるのかと思われるかもしれませんが、一番手っ取り早いのは新聞を読むこと。

ネットの記事ではなく新聞です。新聞はネットとは異なり、自分の好きなジャンル以外の記事、文章が網羅されており、また万人に伝わるような表記がされています。

時事、社会の流れなども把握できるため、ぜひ新聞を読むことをお勧めします。



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

文章力を付ける一番の近道は新聞。

文章力なんて、どうやって身につけるのかと思われるかもしれませんが、一番手っ取り早いのは新聞を読むこと。

ネットの記事ではなく新聞です。新聞はネットとは異なり、自分の好きなジャンル以外の記事、文章が網羅されており、また万人に伝わるような表記がされています。

時事、社会の流れなども把握できるため、ぜひ新聞を読むことをお勧めします。

et.

Edel Tutyama.

Copyright © Edel Tutyama. All Rights Reserved.

text by takayuki hirooka