

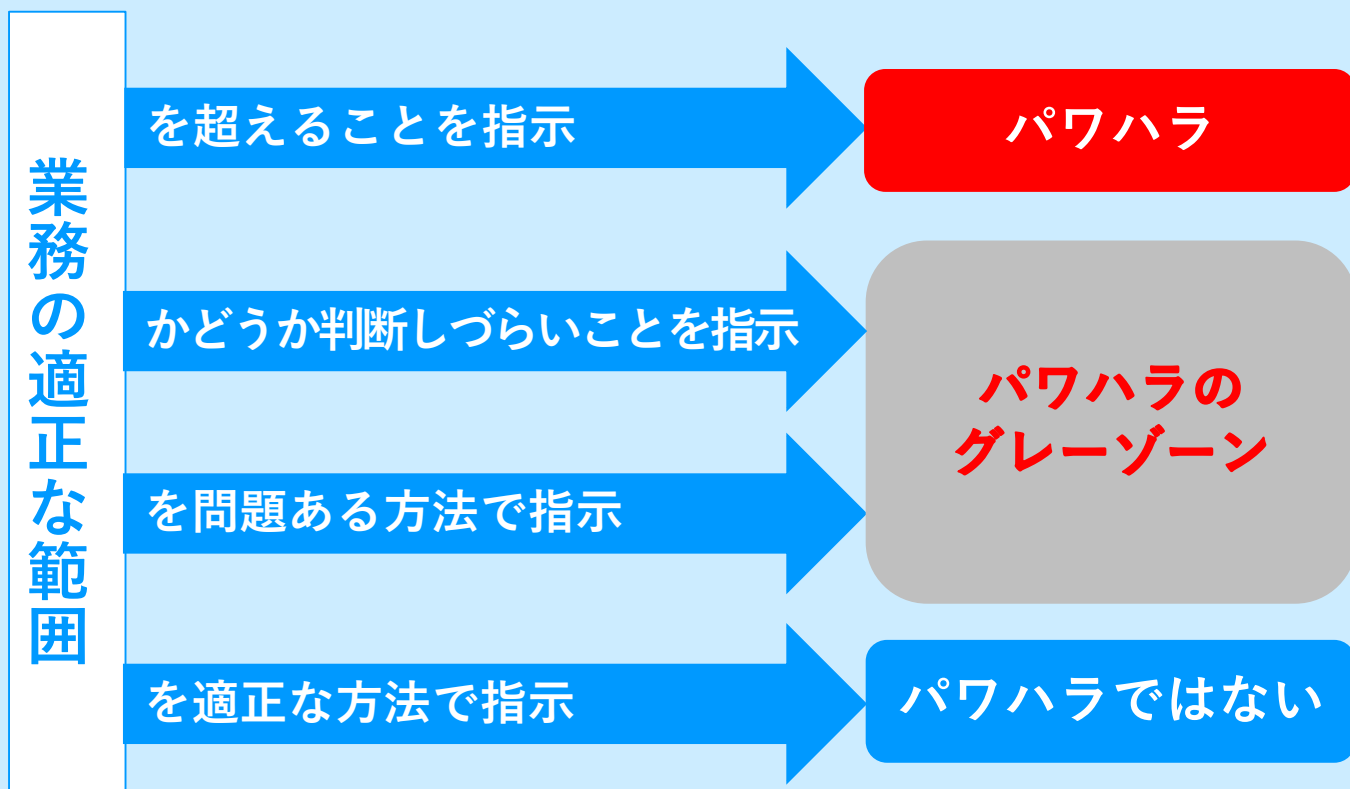
上司と部下のコミュニケーション対応事例

昨今、職場ではコミュニケーション不足や世代間のギャップを背景としたハラスメントや勤務環境を悪化する言動が生起しています。

本来、コミュニケーションとは、お互いが自分の考えを主張し合い、相手との同意・不同意の確認を通して相互理解を行うものです。

本資料は、風通しのよい良好な職場環境づくりの参考としてご活用下さい。

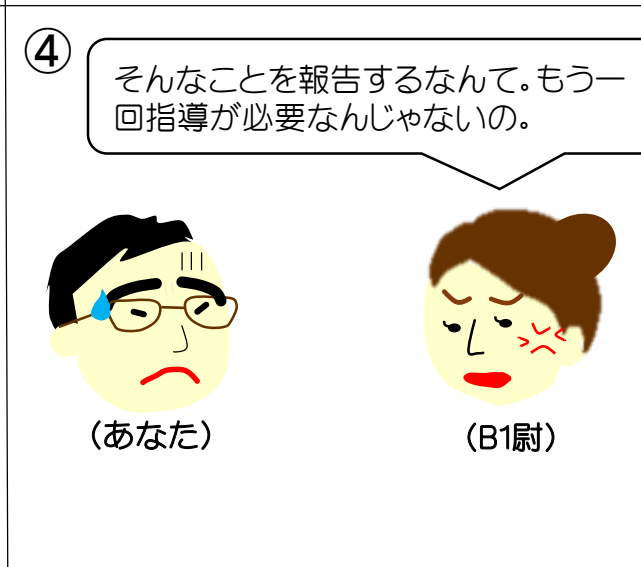
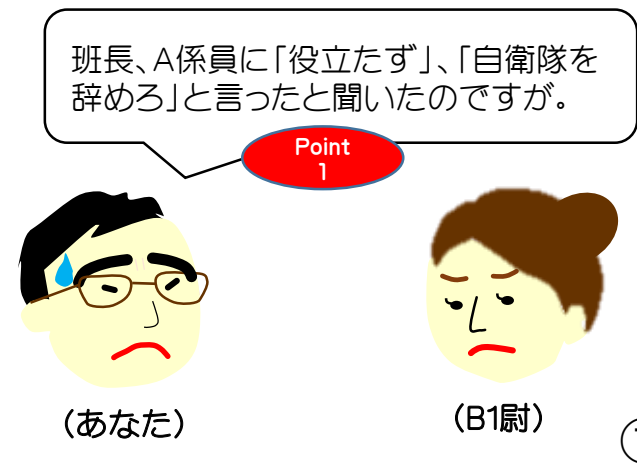
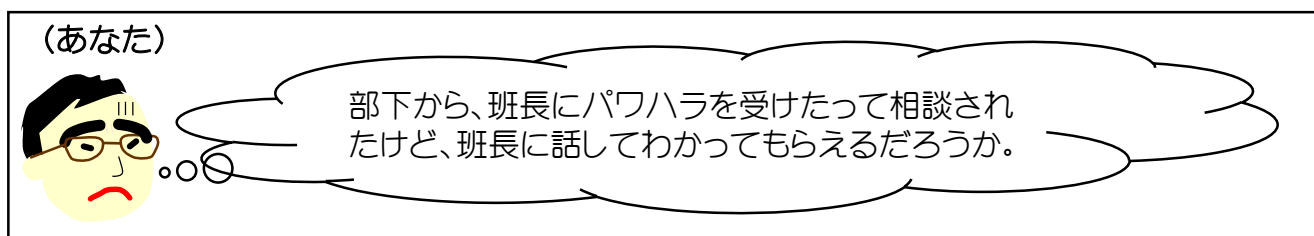
■ パワハラグレーゾーンのイメージ



グレーゾーンやパワハラではない事象であっても
職場環境の改善が必要 → 風通しの良い職場へ

■上司と部下のコミュニケーション事例(部下編①)～失敗例～

(あなた:部下からパワハラ相談を受けた係長、B1尉:あなたの班長)



【ポイント】

- ① 相手の立場を考慮せず、一方的に言及しているため、上司は自らの指導を否定され、責められたように感じてしまうおそれがあります。
- ② 相談を受けた場合は、相談者のプライバシーを保護する必要があります。相談者が特定された場合、報復や腹いせ等の2次被害が発生する可能性があるため注意が必要です。

■上司と部下のコミュニケーション事例(部下編①)～成功例～

班長、最近このパンフレットを見ていたらですね。

Point



(あなた)



(B1尉)

①

「役立つ」とか「自衛隊を辞めろ」というのはNGワードらしいですよ。

何でなの。



(あなた)

②



(B1尉)

最近はこういうのは「人格否定」ということで実際に処分されている例もあるみたいですよ。

Point



(あなた)



(B1尉)

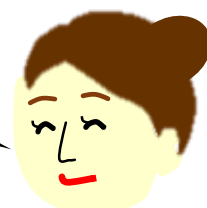
③

私も気を付けようと思います。班長も言葉がきつくなることもあるので気を付けてください。

今はそういう意識が大切なのね。



(あなた)



(B1尉)


④

【ポイント】

一つの例として、面と向かって意見を述べるのが難しい場合は、資料等の事例を挙げるなど、客観的な考え方を示すことで、上司が自らの指導を否定されたように感じることを防ぐことができるため、冷静に受け止めてもらえる可能性があります。

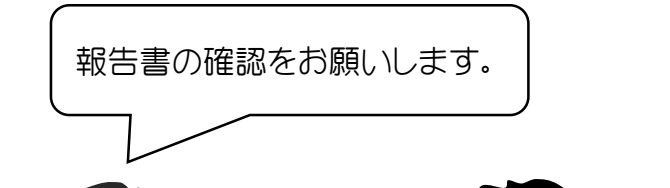
(あなた:C2曹の部下)

(あなた)




報告期限が迫ってるから、C2曹に確認してもらわないと。

報告書の確認をお願いします。

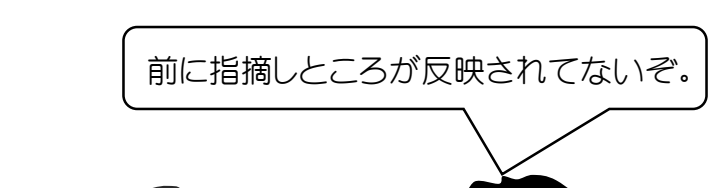


●●報告書



(あなた) (C2曹) ①

前に指摘しところが反映されてないぞ。

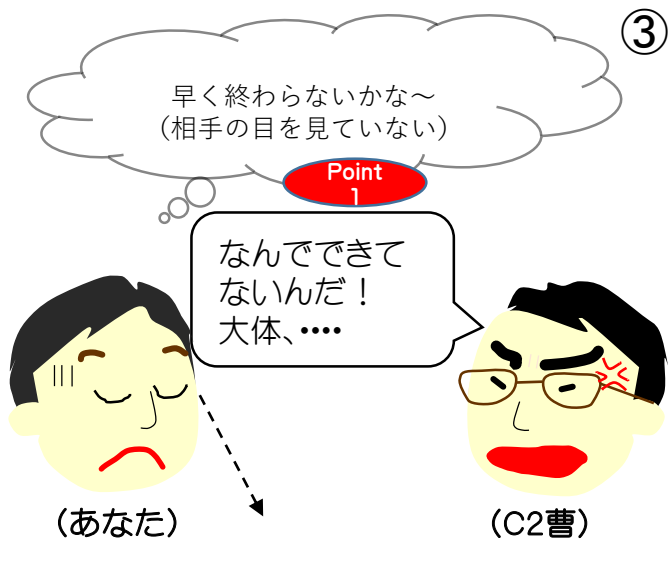


(あなた) (C2曹) ②

早く終わらないかな～
(相手の目を見ていない)

Point 1

なんでできてないんだ！
大体、...

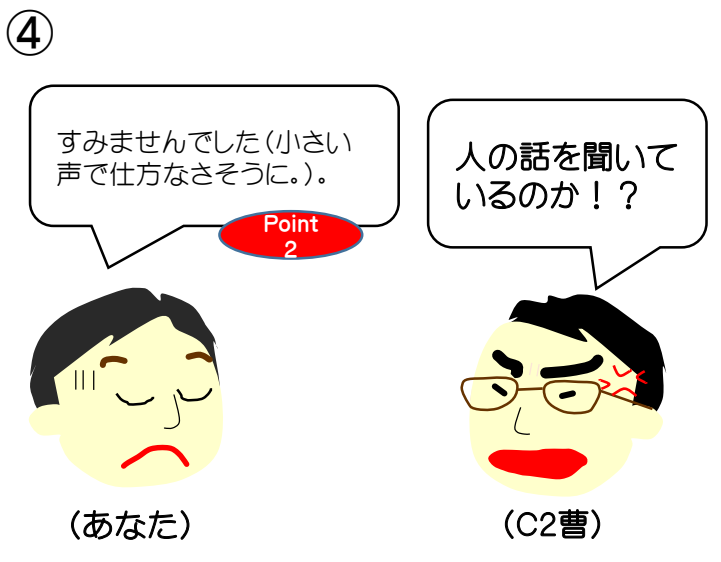


(あなた) (C2曹) ③

すみませんでした(小さい声で仕方なさそうに。)

Point 2

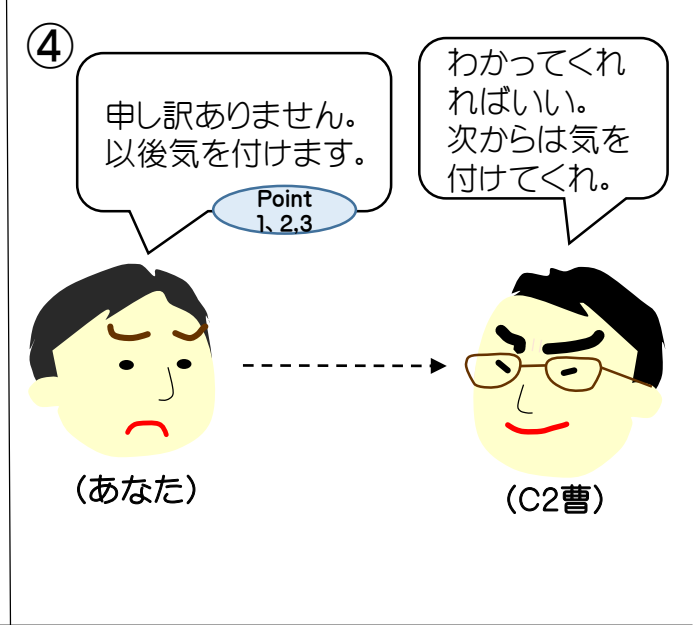
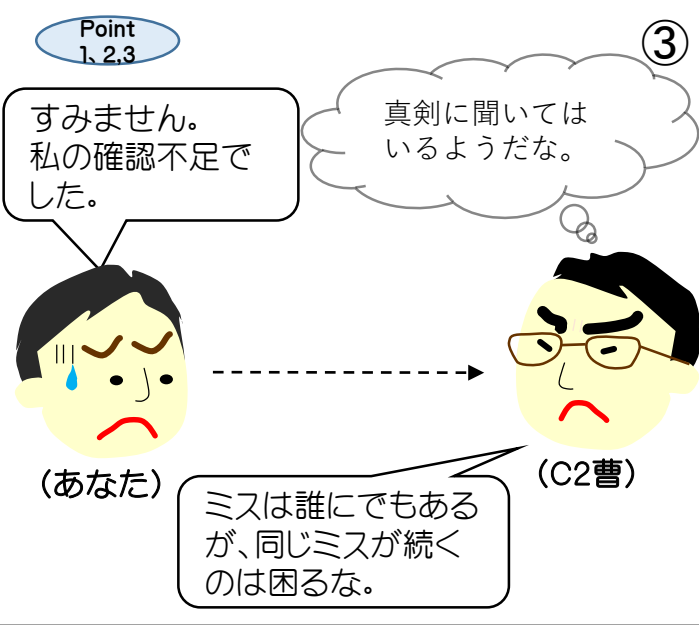
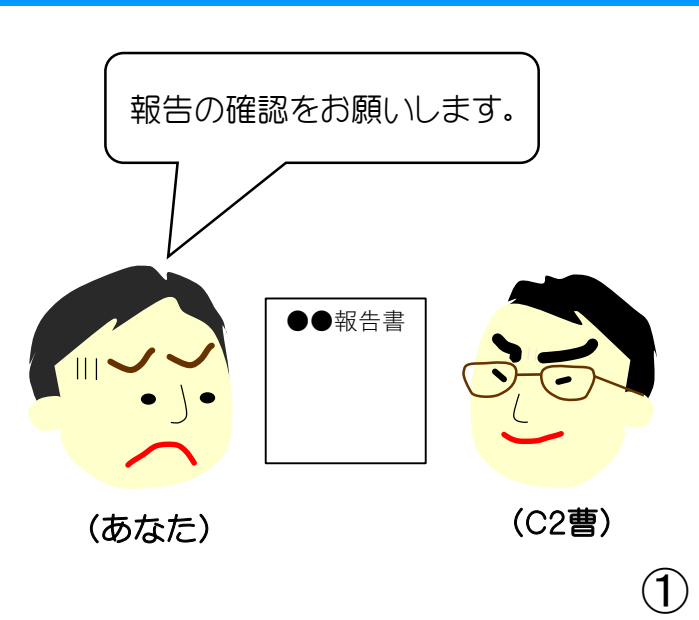
人の話を聞いているのか！？



(あなた) (C2曹) ④

- 【ポイント】**
- ① 注意をしている相手の目を見ていない。返事等の反応がない。真摯な姿勢で臨んでいないと相手に伝わってしまいます。
 - ② 自分が考えていることは目や顔の表情により、言葉以上に相手に伝わる場合があります。上司からの指導を受ける際は、真摯な気持ちで臨みましょう。

■上司と部下のコミュニケーション事例(部下編②)～成功例～



【ポイント】

- ① 相手の目を見ることで、相手に「真剣に耳を傾けている」ことが伝わりやすくなります。
- ② 返事をすることで、相手に「反応している」ことが伝わりやすくなります。
※ 反応していることが相手に伝わらない場合、相手は何とか伝えようと声がどんどん大きくなる等、指導がエスカレートする可能性があります。
- ③ 自分にミスがあった場合は、素直に謝まることで真摯に受け止めていることが相手に伝わります。

(謝り方の心得)

- ① できるだけ早く謝る。
- ② 相手の顔を見て謝る。
- ③ 心を込めて謝る。

たとえ謝り方が上手になくても、心からの謝罪をすることで相手にはきちんと伝わります。

■ 良好なコミュニケーションでできること

1 適切に指導できるようになる。

- 「部下がなかなか理解しない」、「自分の思いが伝わらない」等のコミュニケーション上の問題が減り、自信をもって対人関係を構築できるようになる。

2 上司と向き合えるようになる。

- 上司に対して、必要以上に構えることもなく、話ができるようになる。

3 ハラスメントのグレーゾーンが大きな問題になる前に解決できる。

- 伝えづらいことであっても、問題が小さなうちに率直に伝えられるようになる。

4 自分に自信が持てるようになる。

- 相手を責めずに、話し合いによって解決を目指すため、「悪いのは誰か」という犯人探しでなく「どうしたらよいか」を前向きに考えられるようになる。

■ パワハラホットライン

【人事教育局サービス管理官付】
代表電話03-3268-3111(内線20717)
直通電話03-3267-8281
(電話での受付時間：平日10時～19時)
✉ : p-soudan@mod.go.jp

【統合幕僚監部総務部人事教育課補任班】
03-3268-3111(内線30167)

【陸上幕僚監部人事教育部人事教育計画課WLB推進企画班】
03-3268-3111(内線40699)

【海上幕僚監部人事教育部補任課サービス室】
03-3268-3111(内線50334)
✉ : p_hotline@mod.go.jp

【航空幕僚監部人事教育部補任課サービス室】
03-3268-3111(内線60247)

ハラスメントを受けても自ら相談できない隊員もたくさんいると考えられます。上記窓口では相談を受けた上司や同僚、ハラスメントを見聞きした隊員等の**第三者からの相談にも対応致します。**

ハラスメントは**組織として解決すべき問題**です。ハラスメントを放置することにより、深刻な問題となる可能性がありますので、問題が小さなうちに解決するためにも、まずは相談窓口へご一報ください。