

Stop！ハラスメント

「しない・させない・ゆるさない」 by ハラスメント防止委員会

2023.12.15

No.16

意見が対立した時にどのように話をすすめ、どのようにして決めますか？

今回は「相互理解型コミュニケーション」についてです。相互理解とは「お互いの考え、立場、価値観、発言の意図や目標などを理解し合う」ことです。人はつい自分の立場や思考で考えがちですが、相互理解を深めるコミュニケーションを意識することで、お互いの思考や立場の違いを尊重できて仕事の連携を円滑に進めることにつながります。

「相互理解型コミュニケーション」

【大阪府メンタルヘルス推進担当者研修会資料より】

1. お互いが、自分の考えや気持ちなどを正直に率直に、また、その場にふさわしい方法で表現する。

- まずは、相手の「事実」「考え」「気持ち」「期待」を理解するように努める
- 自分の「事実」「考え」「気持ち」「期待」を相手に伝えるように努める
- 自分も相手も大切にする

2. お互いが相手の考えや気持ちを理解する。（相互理解）

- 「なるほど、あなたの意見にも一理ありますね」

3. お互いの意見に相違点が出てくれば、相互理解のもとで歩み寄って一番良い落としどころを探る。

- 対立姿勢の中で決めるのではない
- どちらも大事という姿勢、同じベクトル上で落としどころを探していく
- どうしたらいいかお互い考えよう
- A案もB案も難しい、では、C案ならどうか？



参) 日本人は相互理解型が苦手
どちらかが折れるまで対決しようとする
これだと「勝った・負けた」になってしまう

ハラスメント防止委員会 事務局（人事部：佐藤・鷺野）

☎:080-1621-8866（鷺野） ✉:washino@kouzenkai.or.jp