

# 道草だより

兵庫医科大学保健管理センター  
職員相談室 2021.8月号

今年の夏は、雨の日が多いですが、皆さまお元気でいらっしゃいますか。全国的な新型コロナウイルスの感染拡大で、お疲れを感じることもあると思われます。無理せず、体調維持に努め、この時期を乗り切りたいものですね。今回は、少し閉塞感を感じる状況下で、価値観の違う相手とのコミュニケーションにイライラするようなとき、ハラスメントにならないようなコミュニケーションのコツについてお伝えします。

## 叱ったり、注意をする時に知っておきたいこと

### 感情は自分で選べる

喜怒哀楽は人間の自然な感情ですが、「怒りが自然な感情なら、感情的になるのはしょうがないじゃないか」と思う方もおられるかもしれません。確かに怒りは人間にとって自然な感情です。なくすことはできないですが、どう扱うか、どう表現するかを自分で調整することはできます。

たとえばミスをした部下に対して、つい感情的になってしまいそうな瞬間に、携帯電話が鳴り、着信の表示を見ると、仕事上の大切な担当者からの電話でした。その瞬間「いつもお世話になっております」と、自然と声のトーンは明るくなって、電話で話をしているようなことはないでしょうか。こういったとき、わたしたちは、感情をコントロールして、声色、話し方、表情、態度を変えていると言えます。

また、叱ったり、耳の痛いようなフィードバックをするとき、相手に言っていることはその人のしてしまったことや事実に対してだけです。たとえば、トラブルが生じているのに報告をしなかったような場合、してしまった行為やできなかったことは注意の対象になります。

ところが、そこから発展させて、

「バカじゃないの。こんなこともできないなんて、この仕事むいてない」「給料泥棒」と人格を否定したり、ののしったりする発言にまで及ぶのは、人格攻撃になってしまいます。信頼関係が築けているような場合には、受け取る相手が人格否定とは取らないこともあります。しかし、形式だけを守るのでもなく、信頼関係の構築が大切と言えます。注意をするときには、罪を憎んで人を憎まず、という言葉があるように、その人がした行為や事実のみに焦点をあてて行ってくださいね。 「アンガーマネジメント 戸田久実著 日経文庫」より



TEL/FAX: 0798-45-6121 (内線6121) IP(86601)

メールアドレス: k-harada@hyo-med.ac.jp

相談員 原田 久仁美