

伝え方を変えると仕事も メンタルもうまくいく

公認心理師・看護師

上野恵利子

アジェンダ

- 伝えたいことを言語化できていますか
- アンガーマネジメントとは
- べき&だって
- 上手な叱り方

ワークをしながら
進めていきます。



伝えたいことを言語化できていますか

例えば会議中

A「では、進捗を説明してください」

B「まず、クライアントC社向けの打ち合わせをしました。

そこでプロジェクトメンバーのお互いの動きを確認しました。

次回は、クライアントに新商品のヒアリングに行く予定です」

A「了解です。では次は〇〇さんお願いします」

何のために、どんな行動をしたのかを明確にする

A「では、進捗を説明してください。
その際には、どの課題に対する取り組みかを説明してください。
また、その業務が課題解決につながると考えた意図もあわせて
発表をお願いします」

B「私は今回の全体の業務の中でクライアントの満足度が低下しているという
課題に取り組みました。まず、プロジェクトメンバー各自の動きが重複して
いないことを確認しました。
私は来週、クライアントに現商品の不満をヒアリングしに行きます。
私は、クライアントの満足度が低下したのは商品故障時の対応遅れにあると
感じています。
そのため、対応遅れを解消する策をサポートメンバーと検討し、ヒアリング
時にクライアントにご提示できるようにしておきます」

伝えたいことを言語化できていますか

誰かに依頼するとき

A「いい感じにお願い」「よしなにはからって」「適当にやって」

Bさんにとって、いい感じに、よしなに仕上げた結果

A「なんでこうなるんだ」「私の行ってることがわからないのか」

感情論になるのは、言語化されていないから

期待値を明確化する

- ① やってほしいことを明確にする
- ② 仕上げてもらいたいレベルを明確にすること

期待レベルに満たない理由

- ① 求められているタスクがあいまい
- ② 具体的なアクションがわからない

アンガーマネジメントとは

アンガー

怒り



怒る必要のあることは
上手に怒れ、
怒る必要のないことは
怒らないようになること

マネジメント

後悔しないこと



怒らないこと

怒ったことを覚えていますか？

ここ1週間を振り返って

軽くイラったこと



まあまあ腹がたったこと

すごく頭にきたこと

私たちが怒らせるものの正体

「
」は、こうある べき

【ワーク】 「べき&だって」を書き出してください

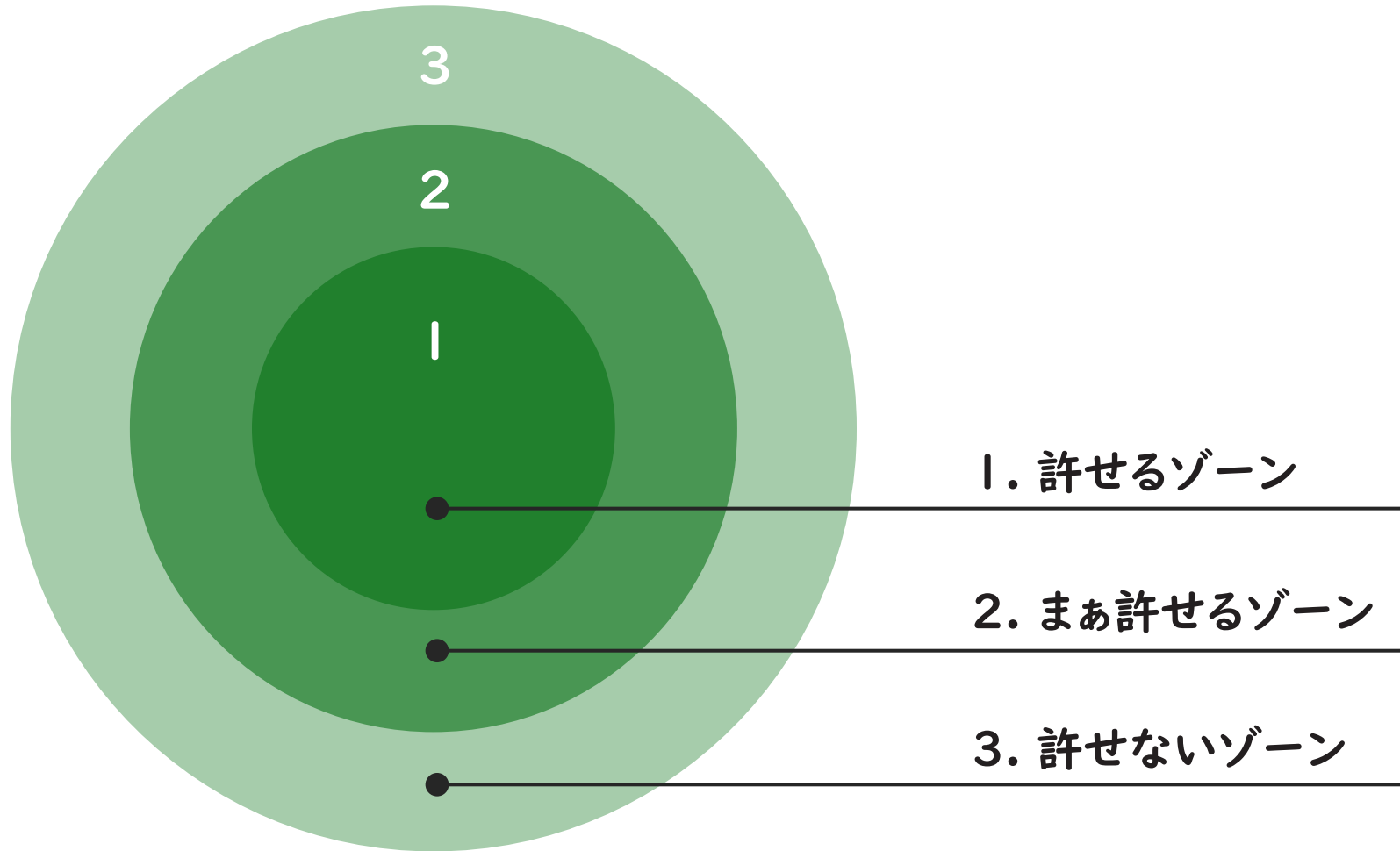
□

□

□

□

思考のコントロール(三重丸)



「べき」とうまく付き合うために

全部正解

世の中のすべての“べき”は全て正解
本人にとっては正解だが
全ての人にとっての正解ではない

程度問題

同じ“べき”でも人によって程度が違う

変化する

時代、立場、場所によって変わる

【ワーク】 どんな叱り方をしましたか



適切な怒り方・叱り方を身につける

内容

主:リクエスト
副:私の気持ち

技術

練習で上達するもの
理論+テクニック

上手な怒り方・叱り方とは

基準

- 怒る・叱るときの基準が明確であること
- 怒る・叱るときの基準が納得性が高いこと

リクエスト

- リクエストが具体的で明確であること
- 行動にうつした時の評価ができること

表現

- 穏当な表現、態度、言葉づかいであること
- 相手を責めないこと

悪い怒り方・叱り方の例（態度）

機嫌で叱る

OK: ルールをもとに、一定の基準で叱る

NG: 機嫌で叱る 人によって基準を変える

人格攻撃

OK: 事実・結果・行動・行為・ふるまい

NG: 思い込み・人格・能力・性格

人前で叱る

OK: 一対一 フェイス・トゥ・フェイス

NG: 吊し上げ 見せしめとして叱る

感情をぶつける

OK: 主にリクエストを伝え、感情は言葉にして伝える

NG: 感情的になる 相手に感情をぶつける

悪い怒り方・叱り方の例 (NGワード)

過去を持ち出す言葉

前から言ってるけど 何度も言ってるけど

責める言葉

なんでそうした? なぜできない?

強い言葉

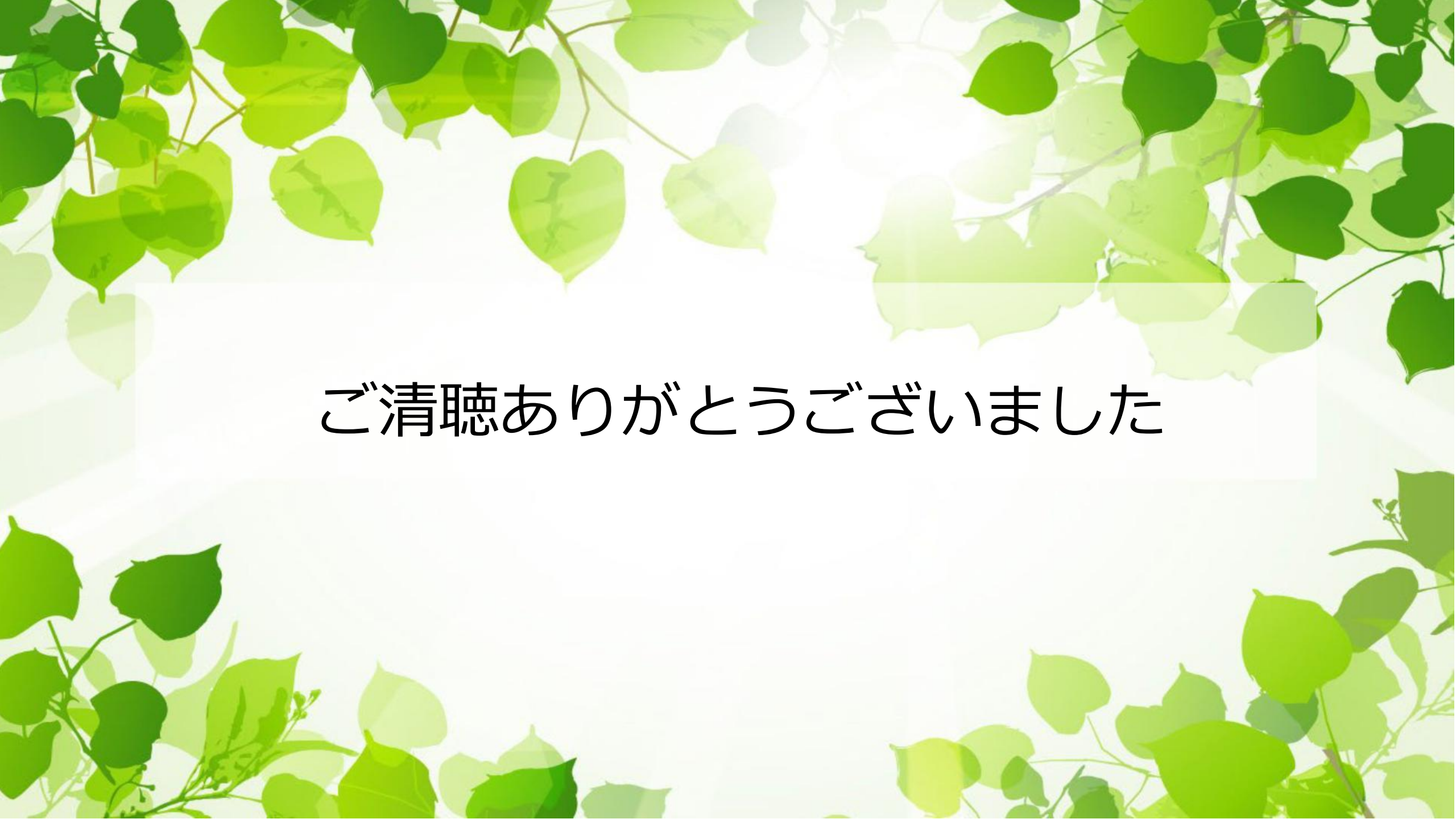
いつも 絶対 必ず

程度言葉

ちゃんと しっかり きちんと

【ワーク】 どんな叱り方をしますか？



The image features a light green background with a pattern of semi-transparent green leaves and branches. A white rectangular box is centered horizontally and vertically, containing the Japanese text "ご清聴ありがとうございました" in a black, sans-serif font.

ご清聴ありがとうございました

お問い合わせ先

上野恵利子



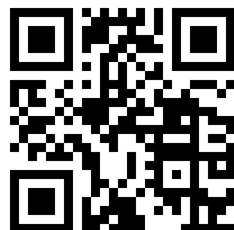
メールアドレス

firststep.cocoro@gmail.com



公式ウェブサイト

<https://ikaritowarai.com/>



ブログ

<https://ameblo.jp/goodbye-iraira>



出版いたしました



しんどい毎日を手放す「心の回復力」の高め方

Amazonはこちらから →
お求めいただけます →

