

# よくあるこんな悩みには こう対処しよう

①～④ おもてなしマイスター協会 認定インストラクター 竹岡聡子

⑤～⑩ 金指光伸

ここでは、コミュニケーションで抱えがちな悩みと対処法を紹介します。

## 悩み①

上司や先輩とうまく  
意思疎通ができない



コミュニケーションの仕方  
は、相手に応じて変える必  
要もあります。もつとも、自分本  
位で相手に接しても、意思疎通が  
うまくいかないだけでなく、とき  
には上司や先輩から指導や注意を  
受けることもあるでしょう。

相手に合わせたコミュニケーション  
を行うためには、上司や先輩  
の人となりや価値観を知ることが  
必要です。上司や先輩の行動特性  
に関心を持ち、人となりや価値観  
の把握に努めましょう。

それぞれの人が合わせたコミュ  
ニケーションにより、相手と話し  
やすくなったり、好感を持っても  
らえたりすると思います。

### 相手の価値観に共感を示す

どのようにすればよいか、以下  
で紹介いたします。

例えば「普段、元気のある声と

「フットワークの軽い先輩」と一  
緒に行動するならば、先輩以上に  
フットワーク軽くテキパキと行動  
するようにします。

コミュニケーションにおいて  
は、相手の価値観に共感を示すこ  
とが重要になります。相手に合わ  
せて柔軟に対応することで、相手  
に価値観への共感が伝わるでしょ  
う。

笑顔で挨拶をする上司」には、同  
じように元気で明るく挨拶しま  
す。きつと「いい挨拶だね！」と  
褒められることでしょう。

「仕事が細やかで、早めに仕事を  
する上司」には、細やかな報告・  
連絡・相談を心がけ、期日のある  
仕事は常に先手で取り組むことが  
重要です。早く終わらせることが  
難しい場合には、早めに相談しま  
しょう。

### ▼このようにしてみよう



## 悩み②

上司と接するとき  
気後れしてうまく話せない



### 上

司は様々な経験をしてお  
り、より多くの知識やノウ  
ハウを持っています。身近に  
いるのに話を聞かないのは、せつかく  
の学びの機会を失っているのと同  
じです。ぜひ積極的にコミュニケ  
ーションの機会を設けましょう。

を踏まえたアドバイスがもらえる  
と思います。

成功例や失敗例が聞けることは  
大変貴重です。上司の若いときは  
今の時代とは異なることもありま  
す。「昔の話をされても…」と思  
う人もいるかもしれませんが、上  
司の若いときの話は、上司と同世  
代のお客様と話をするときに活か  
せるかもしれません。

上司の愚痴が出てきたら、ぜひ  
詳しく聞いてみてください。人生  
の道しるべとなるような話が聞け  
たら、それを参考にして自分の行  
動の指針にしたり、今後の留意点  
や目標にしたりするとよいでしょ  
う。それで能力アップができれば、  
自分の成長につながります。

## 悩み③

上司や先輩から注意や  
意見を言われるのが怖い



### 成

長する人とならない人の大き  
な違いは、人の注意や意見  
等を素直に聞き、その後の自分に  
活かせるか否かというところだ  
です。成長の早い人や伸びしろの大  
きい人ほど、周囲の人の意見やア  
ドバイスを積極的に聞き出し、次  
のステップに活かそうとします。

上司や先輩の注意や意見が常に  
正しいとはいえません。現状を知  
らずに表面しか捉えていなかっ  
たり、事の真意を知らないままに注  
意を受けたりしたら、悲しく、腹  
立たしい気持ちにもなります。

誤解があっても、そのような状  
況を招いた原因は自分にあるかも  
しれません。注意や意見を受け入  
れる真摯な姿勢で聞き、自分の落  
ち度は素直に認めます。

### 自分なりに考えることも

上司や先輩からの注意や意見を  
今後活かそうとする意識を持つ  
ことで、大きく成長できるよう  
にもなります。ただ単に注意や意見  
を聞いたままにするのではなく、  
自分なりに次はどうすればいいの  
か考えることも重要です。例えば  
単純なミスをしたときに、「自分  
はこういうミスをしやすい」と意  
識し、どのような工夫ができるか  
考えます。そして、その工夫を守  
ることでミスを減らせたならば、  
以前のミスは「価値あるミス」と  
いえます。

### お客様との会話に活かせる

また、仕事について相談をして  
みることもおすすめます。「支  
店長は、どんな勉強をしてこれ  
ましたか」「言葉数の少ないお客  
様にはどう接するとよいですか」  
などという会話から、上司の経験

### POINT

積極的にコミュニケーション  
の機会を設け  
て、上司と会話する

積極的な姿勢で聞き、自分の落  
ち度は素直に認めます。

### POINT

注意や意見を受け入れ  
る真摯な姿勢で聞き、  
自分の落ち度を認める