

【保存版】伝え方・関わり方のチェックリスト

成長を促すコミュニケーションのために

本資料は、職場における「指導」「お願い」「注意」「改善要求」を、圧をかけずに成果につなげるためのチェックリストです。立場や役職に関わらず、社内での配布・教育等にご活用いただけます。

1. はじめに

職場での伝え方や関わり方は、ちょっとした言葉選びや場面設定の違いで、相手の受け取り方が大きく変わります。声を荒げていなくても、怒っているつもりがなくても、受け手に「圧」が伝わると、萎縮・反発・関係悪化・離職リスクにつながることがあります。

本チェックリストは、「圧をかけない＝ただ優しくする」という意味ではなく、成果につながる伝え方に整えるためのツールです。

2. 圧が生まれやすい背景（5分類）

- 言葉の選び方：正しいことを言っている、伝わり方が強くなってしまふ
- 表情・態度：急いでいる、余裕がないなど、陰しい印象が出てしまふ
- 伝える場の設計不足：突然の呼び出し、人前での指摘など
- 相手の心理状態：緊張・不安・失敗直後など、受け止めが敏感なタイミング
- 関係性：日頃のコミュニケーション量や信頼残高の不足

つまり、「言っている内容」そのものよりも、環境・状況・伝え方の設計で回避できる部分が多いのがポイントです。

3. 伝え方・関わり方チェックリスト

次の項目にどれだけ当てはまるかを確認し、日常のコミュニケーション改善にご活用ください。

- ☐ 伝える前に、相手の状況（繁忙・メンタル・余裕）を一度読み取っている
- ☐ 感情が高ぶっている時は、その場で伝えず一旦時間を置いている
- ☐ 指摘だけでなく「目的（なぜ必要か）」をセットで伝えている
- ☐ 期待する行動をあいまいにせず「何を、どの程度」を明確にしている
- ☐ 相手の努力・改善点・進歩を言葉にしている
- ☐ 一般論ではなく「事実・行動ベース」で話している
- ☐ 表情・声のトーン・話す速度に意識を向けている
- ☐ 「悪いところを探す」のではなく「改善できるところを見つける」視点を持っている
- ☐ 本題に入る前に一言のクッションを置けている

- ☐ アドバイスは「評価」ではなく「支援・成功のため」という姿勢で伝えている
- ☐ 相手の話を遮らずに最後まで聞いている
- ☐ 指示→確認→認識合わせの三段階で伝えている
- ☐ 質問で気づきを促すことを意識できている
- ☐ 思い込みで決めつけず、背景について仮説を持って話を聞いている
- ☐ 聞かれたことにまっすぐ答え、不要な回りくどさを避けている
- ☐ 人前で叱らず、注意は公開の場ではなく個別の場で行っている
- ☐ 話す時間より、相手の話を聞く時間を意識的に長くとっている
- ☐ 一度の注意で直らない前提で、継続的な関わりを意識している
- ☐ 人ではなく「行動」にフォーカスして話をしている
- ☐ 期限・優先順位・ゴールの見える化を一緒に行っている
- ☐ 成功できる環境づくりをセットで考えている
- ☐ 相手の良い面・強みを具体的な言葉で伝えている
- ☐ 「こうしてほしい」の後に、その理由（なぜ）が言語化できている
- ☐ 改善できた時の声かけ・フィードバックを忘れない
- ☐ コミュニケーションの主語を「あなた」ではなく「私」「仕事」「事実」にしている

4. “言い換えテンプレ”例文（場面別）

1) 指摘の場面

- × 「全然できていません」
- ○ 「ここまでの進捗は確認できました。次はここを一緒に整えましょう。」

2) 期限遅れの場面

- × 「なんで終わっていないの？」
- ○ 「予定より遅れている点を一緒に整理したいです。どこに負荷がかかっていますか？」

3) ミスが発生した場面

- × 「注意力が足りないのでは？」
- ○ 「再発防止の仕組みを一緒に作りたいです。どの部分が難しかったですか？」

4) 態度が気になる場面

- × 「やる気がないの？」
- ○ 「元気がないように見えたので、困っていることがあれば聞かせてほしいです。」

5) 改善を求める場面

× 「もっと頑張ってください」

→ ○ 「どのような支援があれば、今より進めやすくなりそうですか？」

5. 避けたいNGワード

- 「なんでできないの？」
- 「普通はこうでしょ」
- 「前も言ったよね？」
- 「やる気あるの？」
- 「このままだと困るよ」(言い方によっては恫喝的になることがある)
- 人格・年齢・性格に言及する言葉全般

行動ではなく人格を評価し始めた時に、圧とダメージが最大化します。

6. 1on1・OJT・改善指導での使い方

- 指摘前に「目的」「事実」「支援内容」を整理してから伝える
- 相手に「話す時間・整理する時間」を必ずつくる
- 行動改善があった場合には、必ずフィードバックを返す
- うまくいかなない原因は“やる気”ではなく“仕組みと設計”の可能性が高いと考える
- 対話が苦手な場合は、この資料の言い換えテンプレから始める

7. 活用のコツ

- 月に一度見返すだけでも、関わり方のクセの改善に役立つ
- 管理職・リーダー研修の前後配布に適している
- 新人から役員まで、立場を問わず使える内容にする
- トラブル予防と、人材の定着・育成の両方に効果がある

監修：RESUS社会保険労務士事務所 社会保険労務士 山田雅人

お問い合わせ：本資料の活用方法や、管理職研修・外部相談窓口・人材育成プログラムなどのご相談については、RESUS社会保険労務士事務所までお問い合わせください。

RESUS社会保険労務士事務所

お問い合わせ・ご相談はこちらまで

URL：<https://www.resus.co.jp>

メール：resus.ym@gmail.com