

岡山 EAP カウンセリングルーム メンタルヘルス ニュース



〒703-8520
岡山市浜 472
岡山 EAP カウンセリングルーム
発行責任者: 荒木潤子

Tel/FAX (086)272-8116
http://okayamaeap.jp
e-mail ; info@okayamaeap.jp

効果的なコミュニケーション (DESC法)

よく「コミュニケーションが苦手で、どんなふうに話したらよいかわからない」という相談を受けます。「相手の気持ちに配慮しながらも、言うべきことは言う」・・・そんな言い方ができたらいいですね。

そこで、今回は「DESC法」という話法をご紹介します。

<こんなとき、どう伝えますか?>

例) 毎日残業が続き、疲労感がある。今日も仕事はまだあるが、緊急の仕事ではないので、「リフレッシュのために早く帰りたい」と上司に伝えたい。



D: describe(描写する)⇒現在の状況を客観的に描写する。

最近、残業が毎日のように続いていて、帰る時間が21時ごろになっています。

E: express(表現する)⇒描写したことに対する自分自身の主観的な気持ちを表現する。

私はかなり疲れてきており、生産性が上がらなくなってきました。

S: suggest(提案する)⇒状況を変えるための具体的・現実的な提案を丁寧にする。

今日もまだ仕事は残っていますが、急ぎの仕事ではないので、明日からのためにも今日は早く帰りたいと思います。

C: consequence(結果を示唆する)⇒提案が受け入れられたらどうなるか、結果を示唆する。

少し休めば効率もよくなると思いますので、今日はお先に失礼してもよろしいでしょうか。

(参考: 「ストレスに負けない技術」 田中ウルヴェ京 著)

ポイントは、①自分の気持ちを伝えながらも、②相手の気持ちに配慮したり、相手の話を聞く姿勢を持っているところです。DESCの順番でなくてもかまいません。コミュニケーションがうまくいかないときに、DESCの4つの視点から自分のコミュニケーションを点検してみてください。