

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
岡山市中区浜 472
岡山 EAP カウンセリングルーム
発行責任者：松岡恵子
Tel (086) 272 - 8116
Fax (086) 272 - 0883
<http://okayamaeap.jp>

ホスピタリティをコミュニケーションに取り入れてみよう

皆さんは『ホスピタリティ』という言葉聞いたことがありますか？ホテルマンやCAがお客様に対してよく実践していると言われていています。この『ホスピタリティ』は、お客様に対してだけでなく、職場などのコミュニケーションをよりよくするためにも有効的です。

◇ホスピタリティとは

- ・相手の心に自分の心を寄り添わせて、相手の立場になって対話をする姿勢
- ・相手の気持ちを察して、自分の置かれてる状況の中で、ベストの行動をしようとする姿勢



自分自身の五感をフル活用して、
目の前の相手にどう対応するのが最適なのかを察知し行動していく。

◇ホスピタリティの実践に必要なもの

『ホスピタリティマインド』・・・思いやりや気遣いの心



①想像力

相手は何をしてほしいのだろう、
どうしたら喜んでくれるのだろうなど、
より意識してコミュニケーションをとってみる



②共感力

“あたかも”自分のことのように、
相手の置かれている状況に立って、
相手の気持ちを感じ取るようにしてみる
そのためにも、コミュニケーションが大切！



③察知力

相手の表情や態度から、
「今日は疲れているのかな…」など、
相手が本当はどうしたいのかを
察するようにしてみる。
ただし、“察することには限界がある”
ということも要注意！

ホスピタリティマインドをもって、周りの方へ接することができるようになると
自然と、共感や思いやりの雰囲気が出る職場になり、より皆さんが過ごしやすくなると思います。
是非、普段の生活の中で意識してみましょう！

<EAP ご契約企業のみなさまへ>

岡山EAP カウンセリングルームでは、毎月のメンタルヘルスニュースの発行のほか
に、電話相談、Web 相談なども行っております。相談内容も、職場の悩みだけでなく、
プライベートな悩み（子どものこと、夫婦関係など）も承っております。一人で
悩まず、お気軽にご相談ください。

電話番号：(086) 272 - 8116 URL：http://okayamaeap.jp

