

HRテキスト研修会



テキスト2 単元5～8
令和3年8月15日(日)
午後1時～4時30分
講師 藤田 宗晴

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

1

1

1 前回までの復習

1、テキスト2の位置付け

人を動かす話し方コース・・・自分の考えをよく分かってもらう能力

第2コースの目標

- (1)社会生活をおくる上で、**話し合い（対話）**がいかに大切であるかを理解します。
- (2)話の目的に応じた**話の進め方**を学び、これを**話し合いに活用できるように**します。
- (3)**人が動く大きな原動力**となるものが、「**人を認める働きかけ**」であることを理解し、
これを身につけます。
- (4)**人と自分をよく理解する能力**を養い、**自分の考えをよく分かってもらい、**
人に気持ちよく動いてもらう力を高めます。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

2

2

ここでのキーワード

- 1、話し合い（対話） ここでは**基本的に1対1**を想定する。
この点については、あとで時間があれば検討課題とします。
- 2、単元2では**目的のある話し合い**ということを銘記する。
単なる会話や雑談などではない（目的の有無が違う、
また必ずしも相手を楽しませる必要はない）
世間話、井戸端会議のようなものは想定していない。
- 3、対話の類似語
会話、対談、面談、直談、懇談、密談、放談など

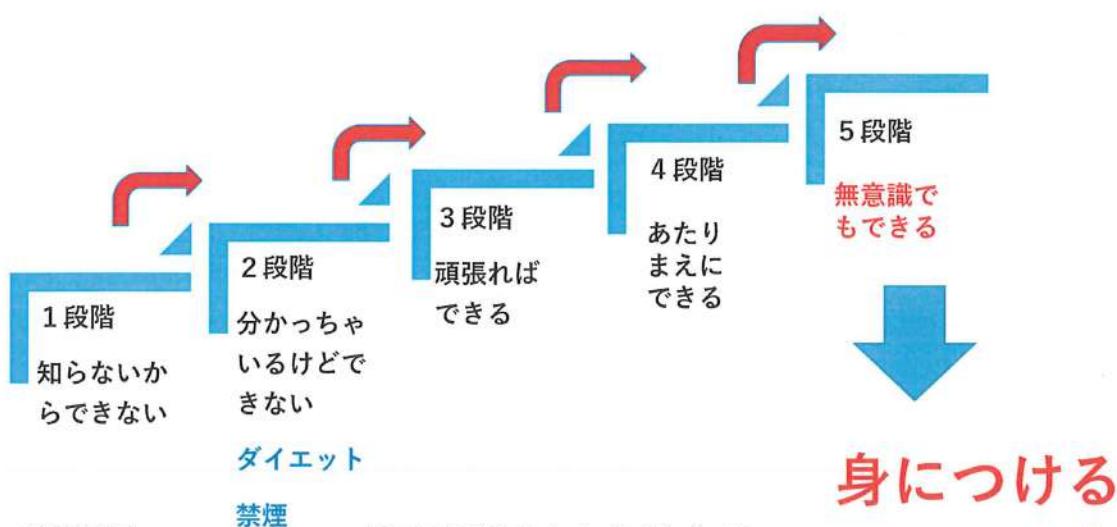
令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R.2.8.15

3

3

身につけるの意味とは



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R.2.8.15

4

4

1. 話し合い（対話）

1. 話し合いの大切さ

定義 **人と人が理解を深めたり、問題を解決したりするため
に話を交わすことを話し合いといいます。**

「**目的のある話**」であることを、常に念頭におくこと。

既述のとおり **単なる雑談や会話、井戸端会議などではない事。**

(1)相互理解が深まる

(2)問題が発展的に解決する

(3)人間関係が改善される

2. 話し合いの心がまえ

前提 **人と自分は違う・・・育ちや立場などが異なるから
この違いがあることを当然と認めることが大切です。**

あなたは目玉焼きに何をかける？→醤油？ ソース？それとも何？

ですから基本的には、分かり合えない。むしろ分かり合えることが、珍しいくらいのスタンスでちょうどいい。

したがって話し合いでは、自分の考えを押し付けようとしたり、思い通りにならないとき断ち切ろうとしたりせず、次の心がまえでのぞむことが大切です。**（自分の物差しを人に押し付けない）**

(1)分かろうとする

(2)分からせようとする

(3)対立点を尊重する

(4)共通点を見つける

2. 目的による話の分類

種類	目的
報告	必要な情報を伝える（知らせる）
説明	関係や理由を理解させる（分からせる）
説得	納得して行動してもらう（させる）
忠告	行動を改めてもらう（あらためさせる）

それぞれの留意点とその活用法を身につける。また人を認める働きかけ「ストローク」の大切さを理解する。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

7

7

2. 報告

1. 報告

定義 相手の知りたがっていることや、相手に知らせたいことを知らせる話です。・・・美味しいラーメン屋を知りたい⇒食パンの美味しいところがあります。この情報は要らない！・・・何のための報告か、目的をはっきりつかめ！

(1)情報がつかめる

我々は情報で判断し行動している・・・天気予報、コロナ情報、電車の時刻

(2)行動を決められる

朝の天気予報で、傘を持つか、洗濯するなどを決めている。

(3)報告者への信頼が深まる

報告で得られた情報が、正しければ信頼が深まる。感謝する。

逆に情報が誤っていたり、うそだったりしたら、以後は信用しない。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

8

8

2. 報告の仕方

1. 報告の前に

時機を失わずに（重要な変化、経過なども）

悪いことほど早く→速やかな対応、これ以上悪くならないように

2. 報告のポイント

結果を先に経過はあとに・・・結果、理由、具体的な裏付け

事実と意見を区別して

3. 報告の受け方

相手や事柄に先入観をもって聞かない

事実と意見を区別して聞く

理解を示し、ねぎらいのことばをかける・・・これはどうしてか？

3. 説明

説明の重要性

意義：説明とは、相手の分からぬことを分からせるための話をいいます。

報告は、ものごとそのものを伝える。

説明は、ものごととものごとの関係を体系的に把握したものをお伝えすること。（体系とは何か？）

(1)ものごとの見方、とらえ方を伝える

(2)相互の理解力を高める

(3)協力の基盤をつくる

2. 説明の仕方

大切なこと・・・相手に必要なことを過不足なく分かりやすく、話すことが大切です

「下図で隙間が空いたり（足らない）ダブったり（分かっているよ、しつこいなあ）しないこと

A、分からせたいこと全体

B、相手が既に分かっていること
(説明は不要)

C、説明すべきこと

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R 2・8・15

11

11

(1) 説明の前に

- ① 説明に用いる事実やデータを確かめる
- ② 内容をしっかり理解する
- ③ 相手の理解力に応じた説明を考えておく

(2) 説明のポイント

- ① 相手にとって、何についてどれだけの説明が必要かを確かめる
- ② 整理して順序よく話す
- ③ 共通の意味にとれることばを使う
- ④ 具体的に話す・・・例をあげる 比較・対比する 視覚に訴える
- ⑤ 理解を確かめながら話す

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R 2・8・15

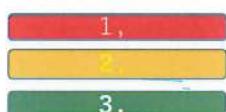
12

12

整理して順序よく話す とは

- 相手の脳内整理棚に順序よく置いていくようなイメージで話すこと

脳内整理棚



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

例えば これから話すことは3つです
1番目は・・・
2番目は・・・
3番目は・・・

最初は・・・
次は・・・
3番目は・・・
など

いつ
どこで
誰が
何を
なぜ 5W2Hなど
どのように どのくらい

13

13

3, 説明の受け方

- ①早合点せず、最後まで聞く

思考速度としては、聞き手の脳の中は話し手の脳の中より3倍くらい早いといわれている。（斎藤美津子著 話し方の科学）

だから、聞き手は先回りして話し手の話を予想してしまいがち。

話し手の脳内スピード



3倍くらい早い

聞き手の脳内スピード



- ②全体と部分との関連を正確につかむ
- ③相手の言わんとしている中心をつかむ
- ④必要に応じて質問する

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

14

14

4. 説得

1. 説得の重要性

定義：説得とは相手に行動を起こしてもらうための話をいう。
納得して、気持ちよく 自発的に行動してもらうこと。

人に指図されたくない。軽く見られたくない。
なめられたくない・・・その気持ちを尊重する。
だれでも自尊心（プライド）がある・・・3歳の孫でもある
自分自身の意思で考え、行動したい

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

15

15

- ・(1)自分の願っていることに人が協力し、推進してくれる
- ・(2)ひとりではできないことも、力を合わせて達成できる



ここでは一対多数なるも、**同時に一括してではなく**ひとり一人に対する説得を繰り返した結果、一対多数となっていくイメージ。

例えば、町会のごみ置場に新たに集積ボックスを設置する件で、町会の役員が一軒一軒ごとに説得に回っていくようなイメージで捉えたらどうか。そうした後、一軒一軒が集まった結果として、一対多数になるというイメージです

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

16

16

2. 説得の仕方

(1) 説得の前に

説得を口先のワザと軽く考へるのは誤りです。相手が後に後悔するような説得をすれば信用を失い、そのあと何を言っても相手にされなくなります。人を動かそうとする前に、何が必要かを考えてみましょう。

- ①相手を大切にする心・・・軽く見られたくない
- ②説得が、相互と周囲に与える影響の検討
- ③目的達成への意欲

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

17

17

(2) 説得のポイント

- ①相手の最大関心事をつかむ・・・何に拘っているのか
何が気になっているのか？後で他の人から何か言われやしないか。
- ②事柄の重要性を分からせる・・・重要なことをお願いしているあなたは必要な人、大切な人
- ③可能な方法を示す・・・具体的にどうやってはじめるのか、
手順がイメージできない、分からない。
- ④自発性とプライドを尊重する・・・自尊心を守る、高く評価
されたい気持ちを尊重する。
- ⑤タイミングを考える
食事の支度の最中（鍋に火をかけている）、締め切り時間間際
これから出かける時間の時、夕方のお腹の空いているときなど

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

18

18

3, 説得を断るとき

説得は受け入れたら約束したことになります。してはならぬ約束、してもできぬ約束をしてしまえば、あとあとまで悔いが残ります。

説得の諾否は、**自分と相手と周囲、そして今後**を考えて、誤なく決断しなければなりません。

- ①「ノー」であることをはっきりさせる・・結論を先に伝える
- ②応じられない理由を分かってもらう・・ひとは「理」に従う
- ③可能なら代案を示す・・こちらも考えていることを示す)
- ④必要なときは時間をもらう・・相談する時間、考える時間

調整する時間を確保する

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

19

19

5, 忠告（アドバイス）



1, 忠告の重要性

相手の**考え方や行動の誤りを改めてもらう**ための話を忠告（アドバイス）といいます。

同じような意味で助言・諭す・叱る・注意・警告などのことばも広く使われています。

忠告は相手の**感情的反発を招く恐れがありますが**、必要なときは避けずに相手の気持ちを考えながら慎重に行いましょう。

忠告には次のような重要なはたらきがあります。（相手は、自分で気付かないことや良かれと思ってやっていることに対し、異論をはさむことになり**抵抗**がある）

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

20

20

忠告の重要な3つのはたらき

(1)人間形成に役立つ

人間形成とはどいことか？

人間が成長していく過程のことを指すことばです。人間は生まれてから、さまざまな人や環境と出会って成長していきます。**成長の過程で視野が広がったり、思考が変化したりすることもあるでしょう。**

「人間形成」は、**外界との関わりによる内面の変化を経て、その人の性格や考え方などが形作られていく様子**を指しているのです。・・・恵泉ディクショナリから引用

誰の人間形成か 聞き手のみか 話し手も入るのか
皆さんのご意見は如何でしょうか？

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

21

21

(2)組織の協力の流れが円滑になる

例えば所定の時間に始まるべき会議が、遅刻者が一人いるだけで、定刻に始めることが出来ない。参加者はみな貴重な時間を割いて出席している。適切な忠告により以後 遅刻しなくなり、会議がスムーズに始めることが出来る。

(3)相手との人間関係が深まる

忠告を素直に受け入れることによって、以後の行動を改めると、会議が順調に進み、協力の絆が深まる。その後の行動計画や所定の役割分担などの実現に向けて動き出せる。そうすることによって周囲からの評価も高まり、結果として「忠告」してくれたことに感謝される。

例、若いころ初めて訪問するところの町工場の社長さんに、忠告された。
「遅刻は相手の人生の時間の一部を切り取っているようなもの」

今後気を付けるように、心してください。・・・初めての訪問地で電車の乗り継ぎの時間を間違え遅刻した体験談。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

22

22

2. 忠告の仕方

(1)忠告のまえに

①叱る（育てる）怒る（やっつける）を混同しない

叱る・・・行動を改めさせる（人格は否定しない）

怒る・・・感情を相手にぶつける（時には人格を否定する）

なんでお前はいつもダメなんだ！

③忠告することに客観性があるかを検討する

「誰が見てもなるほどそうだ」と考えられるもの。

例 病院やお店に入るときは、必ずマスクをするなど。今となっては、感染を防ぐには、当然のマナーです。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

23

23

(2)忠告のポイント

①時と場を考える

相手が忙しい時間、みんなの前は避ける（みんなの前で言われたくない・・・自尊心、プライドを尊重する）

②平静に話しかける

言っている内容は「正しい」という前提なので、「正しい事」は既に相手は理解している。そこに感情を上乗せしない。むしろお願いする、謝るくらいの気持ちがちょうどいい。感情を上乗せすると感情しか残らない。

③比較しない

人と比べられたくない⇒お姉ちゃんは優秀だった。弟の気持ちはどうなる。

④追加しない

複数だと記憶に残らない。一つのことで十分です。

⑤期待感を示す

忠告は相手のためを思ってするものだから、改善後の行動を期待する。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

24

24

(3)忠告（アドバイス）の過程

忠告はその場で終わりにするのではなく、その経過を見守ることが大切です。相手に精神的負担がかかりますので、相手を肯定的に励ますことが必要です。（忠告は相手をよく観察していないと出来ない・・・よく見ているよという証し）

- ①経過を見守る
- ②改善された点を具体的にほめる
- ③改善途中の場合は励ます。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

25

25

3, 忠告の受け方

- ①素直な気持ちで受け入れる
- ②内容を平静に受け止める
- ③反発しないで聞く
理屈 強がりを言わない 開き直らない
- ④誤解があれば解く努力をする
- ⑤相手の好意を受け入れ、感謝の気持ちを表す



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

26

26

6, 人を認める働きかけ

1, 人を認める働きかけの重要性

人は、よきにつけ悪しきにつけ、人に対して、また自分に対して何らかの働きかけをしながら生きています。この**自他への心身の働きかけ（ストロークという）**いかんが、**その後の人生や人間関係に大きな影響を与えます。**

働きかけには肯定的なものと否定的なものがあり、肯定的なものは人に勇気を与え、自他への生きる意欲につながります。

一方否定的な働きかけは一般的には人を傷つけ、人間関係にはマイナスとなります。しかし、その中でも叱る、注意するなどは、気づきや成長につながるというよい面もあり大切な働きかけです。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

27

27

2, 働きかけの種類

①その人の存在や人格そのものに対して（無条件の場合）

②その人の行為や行動に対して（条件付きの場合）

③話しかけたり、表情・態度に表して（精神的な場合）

④身体へ接触して（身体的な場合）

以上 それぞれには受け取った人が心地よいと感じる肯定的なものと不快感や苦痛を伴う否定的なものがある。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

28

28

働きかけの種類(肯定的、否定的も含む)

働きかけの種類	無条件	条件付き
精神的	あなたがいてくれるだけで嬉しいわ（肯定的） 顔も見たくない（否定的） お前って駄目な奴だなー（否定的）	社長に「仕事が正確なので助かるよ」（肯定的） よく頑張ったね（肯定的） 何回も同じ失敗を繰り返すな！（否定的）
身体的	愛妻家のご主人が毎朝奥さんに出掛けのキスをする（肯定的） 頭を撫でる 手を握る 肩を抱く（肯定的） 会った途端に怖い顔でバカヤローと言われ叩かれた（否定的）	「お留守番が出来て、良い子ね」と抱きしめられた（肯定的） 落第したら、怖い顔でバカヤローと言われ叩かれた（否定的）

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

29

29

感情の種類

快

喜び、幸せ、楽しみ、希望
 尊敬、憧れ、優越感 感謝
 感動、安心、爽やか 好奇
 好意、愛情、その他

不快

悲しみ、怒り、憎しみ、恐れ
 不安、恥じらい、焦り、嫌悪
 後悔、孤独、劣等感、無力感
 絶望、空虚、嫉妬、その他

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

30

30

水谷選手 長い道のり思い胸熱く

小学校教員 中村 ユリ子
(埼玉県 60)

このご時世の五輪、手放して歓迎できませんが選手に罪はない。我々以上に苦しんで戦っているふうと思います。そして卓球観戦チケットの水谷隼選手、伊藤美誠選手の金メダルに心から拍手を送ります。卓球に詳しいわけではなく、ずっと水谷選手のことが気になっていたのです。母は朝日新聞を切り抜いて送つて、

2002年4月、私は思い立つて小4と中1の子どもたちと茨城・メルボルンでの母子留学を志しました。英語もできず、ただ飛び込んだ異国の世界。そんな私たちに日本の母は朝日新聞を切り抜いて送つて、

参考 人を認める働きかけ の具体例

令和3年8月3
(水) 朝日新聞
朝刊より



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

31

31

3, 働きかけの実際

働きかけを、量と質の二面から考えます。

肯定的な働きかけはその量を多く、またその質を高めることが大切です。

そうすると、受け取る人の心は豊かになり、ひいてはそれを人にも与えたくなります。

その実際は、次のような方法をとります。

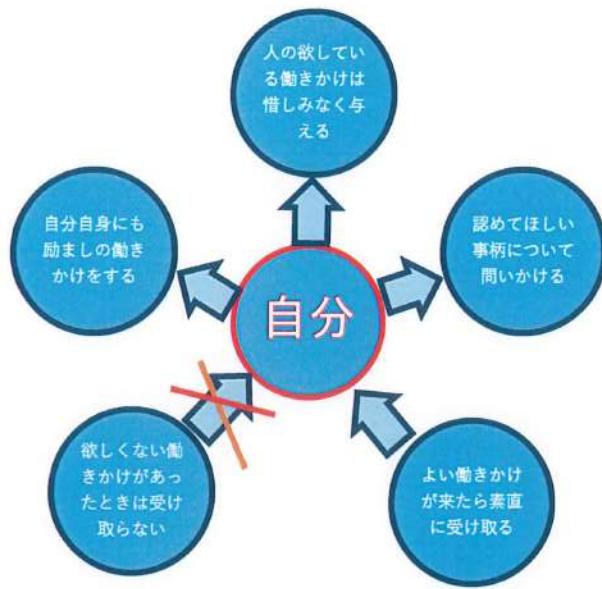
令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

32

32

3、働きかけの実際



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

33

33

1、人の欲している働きかけは、惜しみなく与える

相手の欲しがっているものは、どんどんあげること。
相手が何を欲しがっているかを探すことが大事です。
普段からの付き合いの中で、またいろいろな会話の中から
相手の関心事を探し、これを知り、これに対して働きかけること。
具体的には、家庭内での出来事、家族旅行、職場での昇進、趣味
での発表会での成果など。
相手の関心ごとに働きかけ、具体的に良いところを探すこと。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

34

34

2、認めてほしい事柄について問い合わせる

自分の欲しがっているストロークを相手に要求する。

自分にとって良いことがあったとき、素直な気持ちで評価をしてもらうこと。

自己や家族の成功談など

この種の話は自慢話に受け取られ、嫌がられる傾向があるが、素直に自分を出すことである。

問い合わせるとは、話題にして自分に関心を持ってもらうこと。

- **例、小学校から帰ってきた途端、今日学校で良い成績をとったことを、母親に褒めてもらいたい子供の心境など。**

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

35

35

3、良い働きかけが来たら素直に受け取る

例「今日のスピーチ よかったですね」と言われたら、「ありがとうございます」と素直に受け取ること。

「いやいや そうでもありませんよ」と100%受け取らない人も

いますが、これが「値引き」と言われています。

これではもったいない。

こんな時は素直に喜び「ありがとうございます。どんなところが良かったですか?」などとさらにストロークを要求しても良い。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

36

36

4、欲しくない働きかけがあったときは受け取らない

自分の言動に対して、マイナスのストロークが来たとき

自分が受け取りたくなからしたら、受取らない。

人は一般的に自分が気にしていることを、人から言われると腹が立つ傾向にあります。しかし、相手は気軽な気持ちで言っていることもあるので、あまり気にしないことである。

例 私の場合、頭のてっぺんが大分薄くなってきました。孫にもお父さん「頭の上ないよ」と言われても「今日家に忘れてきたの」「お父さんにも少し分けてよ」と、茶化しスルーします。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

37

37

5、自分自身に励ましことばを与える

自分自身も認めたり、褒めたりすること。

私は、よく自慢話は人は聞きたくないから良くない。と子供のころから育てられてきました。

日本人特有の「謙譲の美德」が原因でしょうか？

今の自分自身を振り返って、自分の存在感、よい家族に恵まれ、仕事やサークルで頑張っている自分を褒めてください。

例 オリンピック男子マラソンの大迫選手のインタビュー

「100点満点の頑張りができた」と自分自身を評価した。
それを聞いて奥さんも「それでいいと思います」

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

38

38

4. ほめることの効果

人はほめられて認められたと感じたとき、相手に**好意**をもち、説得や忠告も受け入れやすくなります。それはその人の成長にもつながります。しかし**マイナスの要因**もありますので、実生活では注意が必要です。

マイナス要因とは何か？・・・「ほめられると天狗になる」との恐れを危惧する考え方あり！

- ①長所を探し、具体的に（人格を褒めると嬉しい。行動は那次）
- ②相手の受け取り方も考えて・・・素直に受け取ってくれればよいが
- ③周囲への影響も考えて・・・兄弟のどちらかをほめれば、もう一方はどうなる？

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

39

39

参考 ほめることへの批判

1. 最近は一部の心理学（アドラー心理学）などで、「ほめる」ということは**上から目線**だから良くないという考え方があります。

（上から下への目線、支持的になりがち、単方向のコミュニケーション）むしろ**勇気づけ**（横にいて同じ方向を見る）の方が相応しいのではないかとの考え方の人もいる。

（同じ高さの目線、非支持的、双方向のコミュニケーション）

受講生の中には、このような心理学を学んできている人もいると 思います。この点は留意したほうが良いと思いますが、如何で しょうか？

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

40

40

実 習 (参加者全員)

最近やり取りしたストロークで、記憶に残るものを発表してください。その状況を説明し、また、それがストローク分類上どんなもので、かつお互いにどんな感情が生まれたのかを分析してください。

各人発表 3分 (予鈴2分)



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

41

41

7, 自己検討と聞き手の分析

1, 自己検討

話し合いとき、どんなに上手に表現しても、**話す内容が間違って**いては意味がありません。また**心構えがいい加減**では話し合いができません。まず自分自身の頭の中をしっかり点検しましょう。

- (1)自分の得た情報は正確かどうか
- (2)自分のものの見方、考え方には偏りや誤りはないか
- (3)相手の話をしっかりと聞いて、理解しようとしているか
- (4)相手のプライバシーを順守しているか

心がまえ・・自分の相手に対する姿勢、接し方、取り組み方

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5~2-8 R2・8・15

42

42

自己検討の意義

1, テキスト2の振り返り

テキスト2の位置づけ・・・報告、説明、説得、忠告など、いずれも目的をもった話し合いの単元となっており単なる雑談や何気ない会話などではない。

これらはいずれも相手に対する影響力が強い。

特に忠告などは、その人の人生に大きく影響しかねないものもあります。ですから「自己検討」しっかり、手落ちなくやらねばならない。この点を銘記すること。

「自己検討と聞き手の分析」は車の両輪・・・車輪が1つ外れたら車は前に進めない！

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

43

43

1, 自分の得た情報は正確かどうか

知ったつもりの情報、知識の確認

情報過多の現在、得た情報を伝えようとするとき
しっかり確認する。

参考 1次情報・・・自分が直接経験、接したもの
2次情報・・・他人または新聞、テレビ、インターネ
ットなどからの伝聞情報
3次情報・・・上記伝聞の伝聞など

注意 インターネットの情報は真実とは限らない
また フェイク、なりすましもある。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

44

44

2, 自分のものの見方、考え方には偏りや誤りはないか

正しいつもりの見方、考え方の確認

偏りは見方・考え方のバランスを欠いた状態。

誤りとは正しくないこと。

立ち止まって考えてみると・・・自分の頭の総点検！

偏りの原因は何か（永年の経験や実績がかえって偏りの原因になっていないか）

◆好き嫌いで判断していないか

◆思い込みはないか（こうであるはずだ。こうに違いないなど信じて疑わないこと）

◆先入観に振り回されていないか

◆自分勝手なイメージをつくっていないか

◆これらが原因で人間関係に悪い影響が出ていないかなど

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

45

45

3, 相手の話を聞いて理解しようとしているか

相手を分かろうとして聞く努力の確認

例 仕事場でパソコンをやっている自分に事務職員が報告に来た。

話し方を学ぶ以前は、パソコンの手を止めないで、顔だけ事務職員に向けていた。しかし最近では、パソコンの手を止めて、身体を相手に向け、目を見ながら、全身でしっかり相手の話を聞くようになった。すると、以前よりも増してより詳細に報告や説明内容になり、時に私の指示を仰ぐような場面では、先に自分なりの提案なども出てくるようになった。結果、事務職員との信頼関係も増し、業績アップ、仕事の効率化につながっている。

傾聴する 聞く→聴く→訊く→効く

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

46

46

(4)相手を同じ人間として大切にする気持ちでいるか

相手にどんな気持ちで接しようとしているかの確認

対話の相手は子供や高齢者、男性や女性など様々です。

自分が立場が上、優位か劣位かで相手の心を傷つける言動を浴びせたりしていないだろうか？

例 パワハラ セクハラ マタハラ (地位や優位性の乱用)

自己中心性 他責思考 自分のルール(ものさし)の押し付け

完璧主義者や正義感の強い人、社会的ルール、マナーの異常な押し付け

(例 マスクの着用義務、ソーシャルディスタンスの確保、コロナワクチンの接種強制思考など)

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

47

47

(5)相手のプライバシーを順守しているか

プライバシーとは、一般的に「私事・私生活・個人の秘密・またそれが他人からの干渉・侵害されない権利」をいう。

個人情報保護法の順守はもとより、やたらと口が軽いと、それを聞いた人は「自分のことも人に言っている」と感じ、結局「口が軽い人だ」と信用されなくなる。

人を大切にする気持ちがない。

新しい情報も入ってこない。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

48

48

2. 聞き手の分析

話し合いの相手は聞き手の心です。どんな気持ちで、何を考えているのかを分析し、対応を考えましょう。

(1)分析のための努力

- ①目の動き、表情、動作を見る・人の心は態度に出る。
- ②相手の話、質問に耳を傾ける



(2)分析のポイント

- ①注意して聞いているか・・・聞いている仕草で関心度が計れる
- ②どう受け取り、どんな気持ちになったか
- ③何が気になるのか
- ④なぜ反発するのか・・・自分なりの意見、考えがあるということ

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

49

49

(3)対応

分析の結果、聞き方が不十分なら念を押し、誤解されていたら説明し直し、気になることは尋ねてみるなどの対応が必要です

- 1、聞き方に不十分なところがあれば再確認し、念を押す
- 2、誤解された解釈であれば、十分に説明し直し、誤解を解く努力をする
- 3、目の動き、表情、動作などで気になることがあれば、いま一度尋ねることや確認をする

結局 根底には「相手を大切にするこころ」が大切です。

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

50

50

8. 話し合いを生かすには

1. 人間関係の大切さ

人は好きな人の話はよく聞き、信頼している人の誘いには安心して応じます。第2コースで学んだ報告、説明、説得、忠告の成果も人間関係によって大きな差が生じます。

⇒話し合いの成果をより実のあるものにするためにはどうしたらよいか

人は「理」と「情」で動く。

理屈が分かっていても、なかなか動かない 何故か…情が伴わないから…例 災害の支援活動やボランティアへの参加など

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

51

51

(1)人との関わり方を検討する

- ①いつも先に声をかけているか
先に声をかけるということは、人の存在を認めているあかしである。
テキスト1の話し方によるイメージ変化
- ②相手の話をしっかり聞いているか
特に耳だけでなく、顔も身体も相手に向けて傾聴する
- ③できない約束をしていないか
小さな約束をきちんと守ることが信頼につながっていく
- ④イエスマンになっていないか
あなたの言っていることはごもっともです といいながら
⇒自分の意見がない…信頼されない…人は動いてくれない

令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

52

52

2. 話し合いを生かすには

HRテキスト研修会
2-5～2-8 R2・8・15

(1)事柄を十分理解する・・・報告、説明、説得、忠告

話す内容が間違っていては、元も子もありません。

(2)自分の考えをはっきりさせておく特に説得、忠告

事前にある程度自分なりの意見や方向性を確認し決めて
おく

(3)しっかりして意志をもって話す…特に説得、忠告

自己検討したうえで改めてしっかりした意志を持つこと

(4)相手の立場を絶えず考える・・・特に説得、忠告

話し合いをしているうちにどんどん変わってくる場合もある
ので絶えず相手の立場を考えること

令和3年8月10日 53

53

終わりに

第2コースは人に気持ちよく動いてもらう話し方コースでした。

一対一の話し合いの能力を身につけるため、報告、説明、説得、
忠告などの原理と方法を学びました。

本日はお盆で何かとお忙しいところ、ご清聴頂きありがとうございました。



令和3年8月10日

HRテキスト研修会 2-5～2-8 R2・8・15

54

54