

佐藤食品工業様 若手社員研修

リフレッシュコミュニケーションズ
吉田幸弘

組織における自分の役割を考える

上司から求められていること

できていること・できていないこと

他部署やお客様から求められていること

できていること・できていないこと

**相手側に配慮した
適切な伝え方を学ぶ**

ワーク

伝え上手な人の特徴①

伝え上手な人の特徴②

曖昧ワードをはっきりワードに変える

なるはやで



今週中に



できるだけ多めで



参加者分印刷して



**形容詞や副詞などの曖昧ワードは数値を使った
はっきりワードに変換して、仕事を任せましょう**

伝え上手な人の特徴③

あなたがよく使う形容詞や副詞、あるいは伝達ミスになった形容詞や副詞

どのように伝えればよいか

伝え上手な人の特徴④

ワーク

伝え上手な人の特徴⑤

ワーク

伝え上手な人の特徴⑥

【問題】

課長、新しい経理システムを導入して混乱が起きています。

元に戻したほうがいいですよ。それか、一度ちゃんと話し合ったほうがいいですね。

ワーク

自己表現の特徴

非主張型

「断ることはよくない」
「相手の気分を害するようなことは言ってはならない」

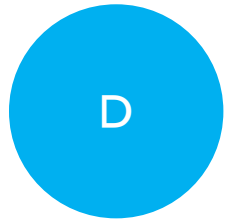
攻撃型

「やっていいに決まっている」
「その場の主導権を握りたい」

アサーティブ

お互いの意見を出し合って、譲ったり、譲られたりしながら、双方にとって納得のいく結論を出そうとする。
「自己主張する権利はある」

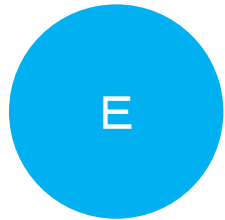
伝え上手な人が使っているDESC法



D

describe

状況を客観的に描写する



E

Explain
Express
Empathize

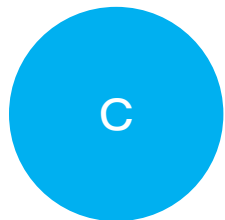
状況に対して自分または相手の気持ちを
主観的に表現・説明・共感する



S

Specify

相手に望む解決策を提案する



C

Choose

相手から同意されたときと、同意されなかったときどうするか
選択肢を考えておく

DESC法（事例）

D

会議が始まってからもう2時間経ちましたね。

E

私は、今日はとても疲れていて、集中力が切れてきました。

S

今日は、いったん切り上げて、続きはまたにしませんか？

C

(yes)では、続きの日程はまたご連絡します。
(no)もし、このまま続けるのなら、今日はA案の採否までにしませんか。

【ワーク】

明日の朝までにお客様に提出しなければならない企画書を作成していました。

今は夕方4時です。

そんな忙しいときに、上司が再来月から始まるキャンペーンに関するちょっと打ち合わせをしたいんだけどいいかと言ってきました。

どのように断ったらいいのでしょうか。

DESC法を使ってお願いしてみてください。

ワーク

まとめ

能率を高めるコントロール術を学ぶ

「怒り」は悪いこと？

「怒り」の特徴

- ◆怒りは、ほかの感情と比べると強いエネルギーを持っている
- ◆怒りの感情に振り回されがち

問題となる4つの怒り

◆ () が高い

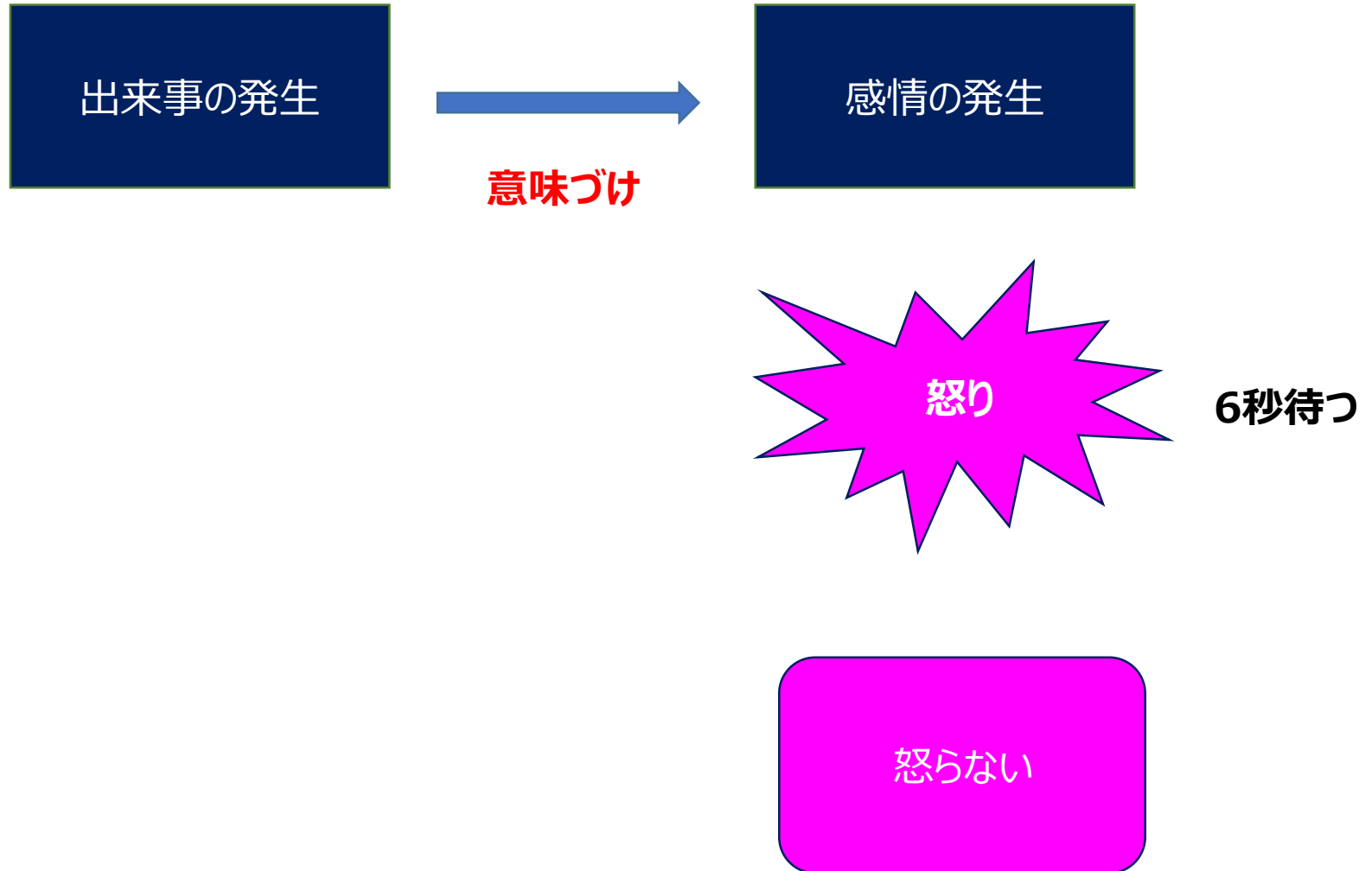
◆ () がある

◆ () が高い

◆ () がある

怒りにみられる5つの性質

「怒り」の仕組みを知る



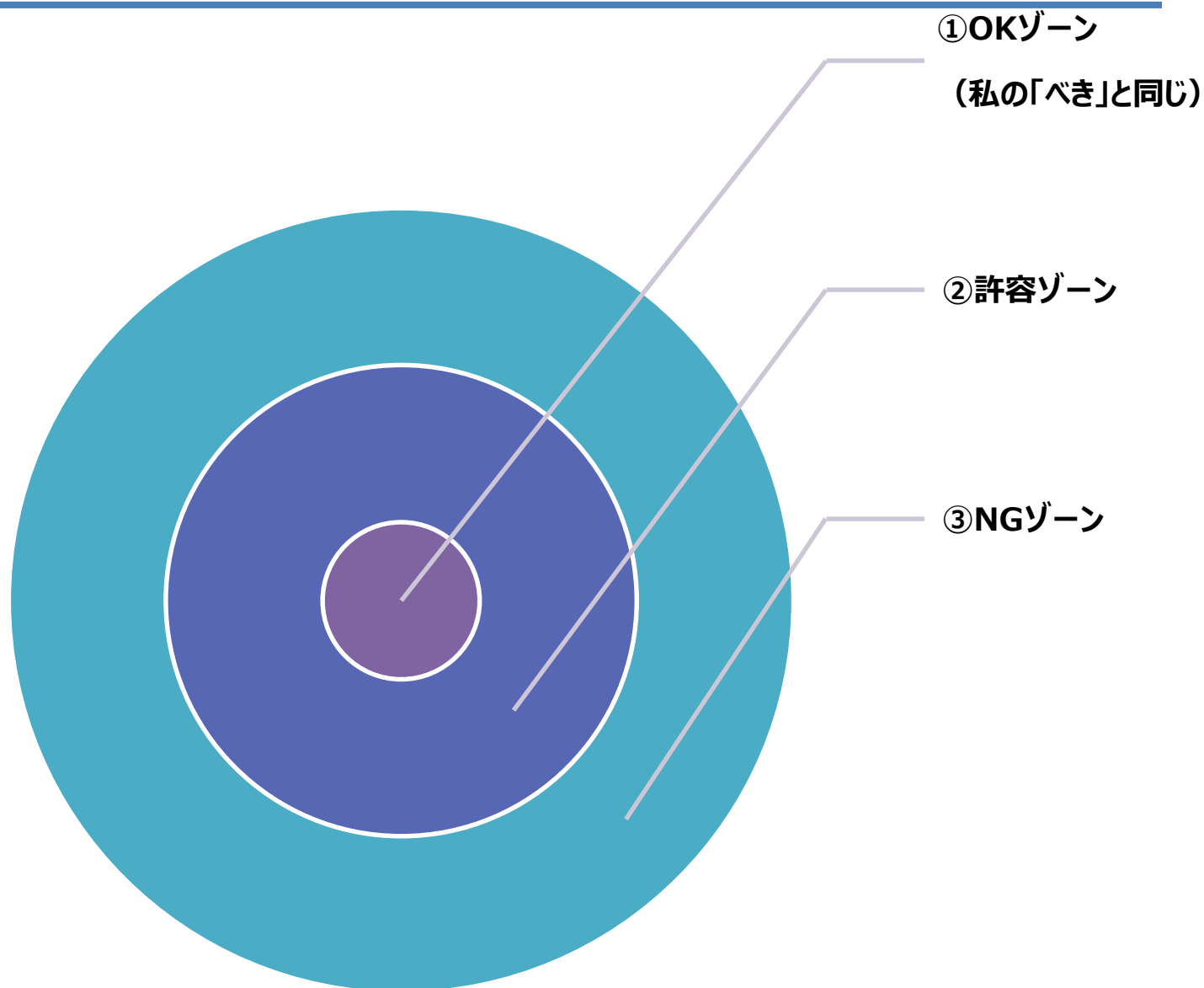
「怒り」の感情のコントロール術（対処療法）

- ◆イライラしていることを指で手のひらに書く
- ◆一度その場から離れる（タイムアウト）
- ◆カウントバック
- ◆自分の心を落ち着かせる言葉を唱える
- ◆自分の心を落ち着かせるグッズを使う
- ◆意識を別のものに集中する
- ◆怒りに点数をつける
- ◆水やコーヒーを飲む
- ◆深呼吸する



【ワーク】（イライラしたときの対処療法）

怒りにくくするための体質改善



自分にとっての「べき」を書き出す

- ◆集合は15分前に来ていなければならない
- ◆後輩から挨拶するべきである
- ◆エレベーターや電車で先に譲ったら、「ありがとう」を言うべき
- ◆朝食は食べるべき
- ◆シャツは白であるべき
- ◆欠勤の連絡は電話ですべき
- ◆メールは2時間以内に返信するべき
- ◆コーヒーはブラックであるべき
- ◆乾杯はビールで合わせるべき

自分にとっての「べき」を書き出してください

重要性の低いことは、許容してみましよう

自分が怒りやすいのはどんなケースかを知っておく

【時期】

どんな時？	理由
月曜日の朝	休み明けで対応が必要なメールや書類の量が多い
水曜日の14時～16時	取引先B社への週次報告書の作成の時間
金曜日の17時以降	週次の業務報告書の作成および翌週に仕事を残さないため
木曜日の午前中	早朝に経営会議が、部長に呼び出されることが多いため
11日～12日	締めが10日であり、入金チェックをしないといけないため
17日～18日	経営会議資料作成のため

【場所】

- 通勤電車
- 渋滞している車の中