



# 課長補佐研修

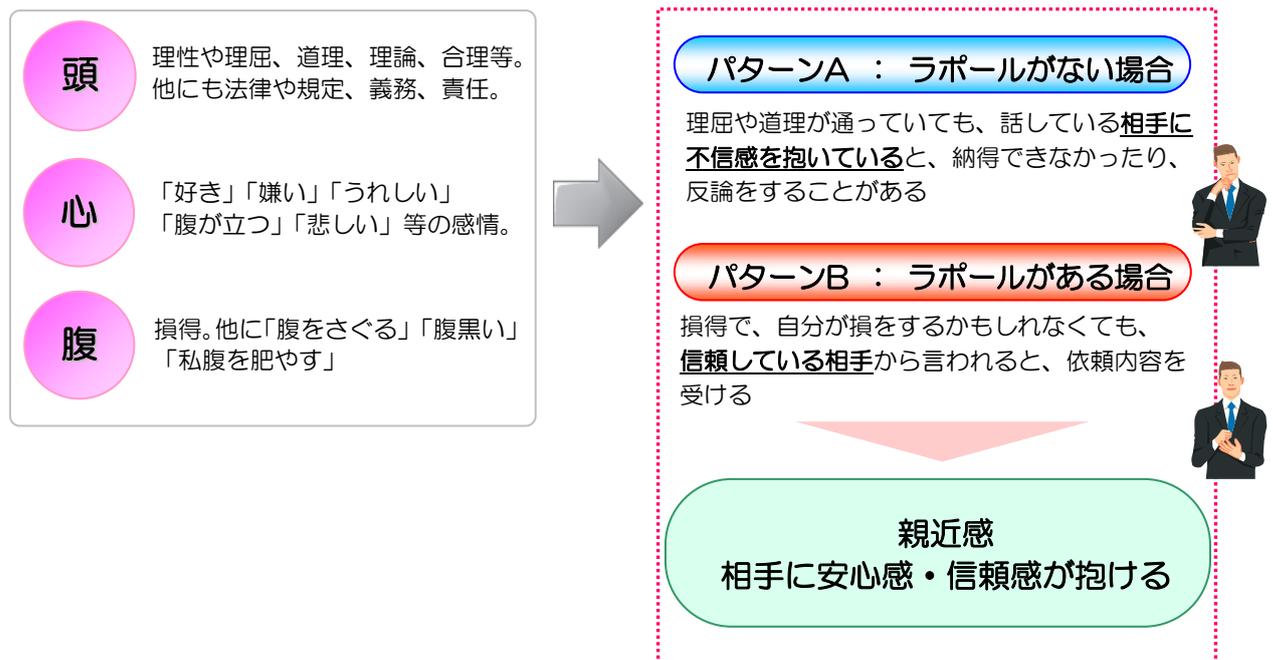
# ● 職場でのコミュニケーション力を磨く

## ラポールを構築するためのポイント

部下を指導するには、ラポール（信頼関係）を構築することが大切です。通常、ラポール（信頼関係）が構築されている相手からの話は納得することができますが、構築できていない相手の話は納得できないものです。

### 《人の行動に影響する3要素》

人に何かを頼んだ際に、「できない」と断られることがあります。物理的にできないわけではない場合、その「NO」の原因は、相手が『心情的にしたくないと感じている』ということが考えられます。この場合、『相手とのラポール（信頼関係）ができていない状態』といえます。

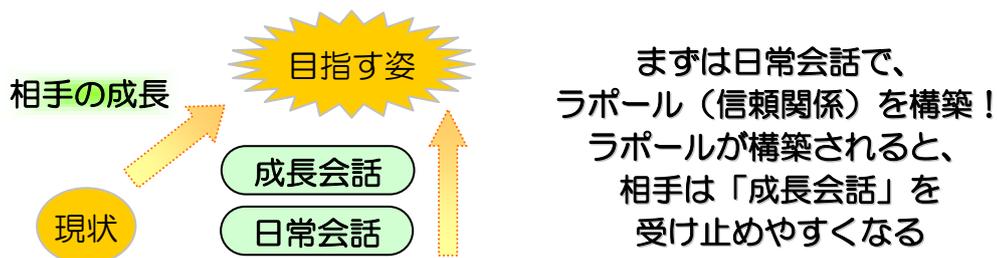


MEMO

## 管理職に必要なコミュニケーション

部下との主なコミュニケーション方法は『会話』です。『会話』は、『日常会話』と『成長会話』の二つに大きく分けられます。

日常会話でラポールを構築し、成長会話で相手の成長を促す



### 《日常会話》

日常会話は

- ・人柄、性格、考えを知ることができる（現状把握ができる）
- ・相手との間に信頼関係（ラポール）が構築される

#### ■ 挨拶をする

「おはよう」「元気？」等、率先して声をかける

「挨拶をする」ということは、相手がそこにいることを認めていることである。

#### ■ 名前を呼ぶ

「おい」や「ちょっと」ではなく、名前を呼ぶ

「名前」はその人の存在そのものであり、「自分の存在が受け入れられた」と思える。

#### ■ 変化に気づいて伝える

業務内容にかかわらず、「最近楽しそうだけど、何かいいことあった？」など些細な変化について伝える

「あなたのことを見ていますよ」  
「無視していませんよ」と伝える

#### ■ ねぎらう、感謝する

「昨晩は遅くまでお疲れ様」「〇〇さんに手伝ってもらって助かった！」など、労をねぎらう

自分のしたことが感謝されないと、相手への不信感につながる。

## 《成長会話》

### 成長会話は

- 個々のスキルにあわせた指導方法を選ぶことができる
- 相手の望ましい行動を継続、定着させるための会話ができる
- 適切なタイミングで指導を行える
- 多数の集まりの中で、互いの意思を伝達し、理解しあえる



コーチング、ティーチング



承認



フィードバック



ミーティング

日常会話でラポール（信頼関係）を築いてから、  
成長会話で部下に指導をする

MEMO

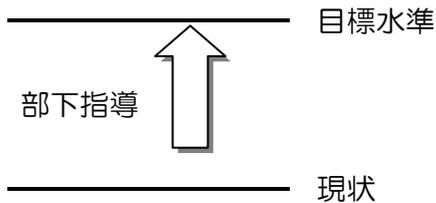
# ● OJT指導の重要性と心構え、ポイント

## 部下育成の重要性および心構えの再確認

### 《部下育成とは》

部下指導とは

自分育て



- 担当業務の処理能力
- 処理できなかった仕事の処理能力
- お客様への対応能力
- 仕事への取り組み姿勢
- 仕事および業務への考え方

### 《部下指導に必要な心構え》

- ブーメラン現象 …… 「自分の嫌いな人は相手も自分を嫌っている」という原理

自分の相手に対する態度は、鏡に映ったもののようには相手から自分にフィードバックされるのである。  
またこれには逆説もある。

みなさまは、まず **人を好きになること・部下を好きになること** が先決です！

- 未完の円



### 《部下指導に欠かせない10のポイント》

- (1) 部下指導に対する強い動機を持っていること
- (2) 部下に対して愛情と関心を持っていること
- (3) 部下のよき手本となること
- (4) 元気人であること
- (5) 目標・夢を持ちそれに向かっていること
- (6) 聞き上手であること
- (7) チャレンジャーであること
- (8) 心の痛みがわかること
- (9) 自分の思い・考えを人に伝えられること
- (10) マメであること