

## No.29 対人関係構築研修

～円滑なコミュニケーションのためのスキルを習得する

### 対象者

- ・ 職場内やお客さまとのコミュニケーションに苦手意識がある方
- ・ コミュニケーションの研修は受講したが、職場で実際にどう進めていいか実践に課題を感じている方

### よくあるお悩み・ニーズ

- ・ 職場の人ともっとコミュニケーションを取りたいが、適度な距離感がつかめない
- ・ お客さまと良好な関係を築くために、具体的にどのような行動をすればよいかを知りたい
- ・ 仕事上 苦手な人ともコミュニケーションを取る必要があるが、苦手意識が先行しなかなかうまくいかない

### 研修内容・特徴

対人関係の構築を促進するためのテクニックや考え方を身につけていただく研修です。相手と適切な距離感を保ち、良い関係を築くには具体的にどのような行動をすれば良いのかを、明日から取り組める基本的なものからタイプ別の対応法まで、じっくりワークを通じて学んでいただきます。

### 到達目標

- ①適度な自信を持つためのポイントを習得する
- ②対人関係を構築するために必要なテクニックを習得する
- ③対人関係構築を促進するための行動習慣を理解し、今後改善すべき点を把握する
- ④相手のタイプを把握し、その特徴を踏まえた対応方法を理解する

### 研修プログラム

| 内容                                                                                                                                                                        | 手法        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. 何が対人関係を難しく感じさせるのか</b><br>【ワーク】仕事において、人とのコミュニケーションで難しい、苦手だと感じる場面を振り返る<br>(1) 対人関係は永遠の課題<br>(2) 相手との距離～遠すぎても近すぎても難しい<br>(3) 変わるべきは誰か                                  | 講義<br>ワーク |
| <b>2. 内向きの意識を外に向ける</b><br>(1) 「自分を守りたい」という意識が行動に制約をかける<br>【ワーク】対人関係で困難を感じたケースを思い出し、その時障害になっていた「自分を守りたい」という意識について振り返る<br>(2) 自己中心的な思考が相手を遠ざける                              | 講義<br>ワーク |
| <b>3. 適度な自信を持つ</b><br>(1) 適度な自信が対人関係を後押しする<br>(2) 自信の土台となる自己肯定感<br>(3) 自己肯定と他者肯定<br>【ワーク】自分自身を4つの象限にあてはめるとすると、どこに位置するか考える<br>(4) 自己否定を止めることが全てのスタート<br>【ワーク】自己肯定感を取り戻すワーク | 講義<br>ワーク |
| <b>4. 対人関係構築に役立つテクニック</b><br>(1) コミュニケーションの基盤となる信頼関係<br>(2) ラポールとは<br>(3) ラポールを構築するためのテクニック<br>【ワーク】ペアになって、ラポールの4つのテクニックのいずれかを使い、お互いに話を引き出してみる                            | 講義<br>ワーク |

| 内容                                                                                                                                                                      | 手法        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5. 対人関係の構築を促進する行動習慣</b><br>(1) 挨拶<br>(2) 傾聴<br>(3) 返事・呼び方<br>(4) 身だしなみ<br><b>【ワーク】</b> 対人関係の構築を促進する上で、できていると思う点と、改善したいと思う点を具体的に挙げてみる                                 | 講義<br>ワーク |
| <b>6. 苦手意識をカバーするためのノウハウ</b><br>(1) 苦手な相手との関係構築<br>(2) 話が不得手な人の関係構築<br><b>【ワーク】</b> 対人関係の構築において、自分が苦手だと思っている点をカバーするために努力していることや工夫していることをグループ内で共有する                       | 講義<br>ワーク |
| <b>7. タイプ別の相手との接し方</b><br>(1) ソーシャルスタイル理論とは<br>(2) 2つの尺度による4つのソーシャルスタイル分類と特徴<br>(3) 相手の特徴を踏まえた対応<br><b>【ワーク】</b> 5名のソーシャルスタイルを分析し、自分のタイプを踏まえた上でコミュニケーションにおける留意点を書き出してみる | 講義<br>ワーク |
| <b>8. まとめ</b>                                                                                                                                                           | ワーク       |

#### 企画者コメント

職場の人やお客さまと良好な関係を築きたいと思うものの、適度な距離の保ち方や具体的な行動の仕方が分からないと悩まれる方もいらっしゃると思います。本研修では、はじめについ自分に向きがちな意識を外に向けたためのコツをお伝えします。そのうえで、適度な自信の持ち方、対人関係構築に役立つテクニックや行動習慣を身につけていただきます。自らなかなかコミュニケーションを取りづらいと感じる苦手な相手との関係構築やタイプ別の相手との接し方に関しても具体的に学んでいただきます。

#### 引用

研修実施会社 株式会社インソース

[https://www.insource.co.jp/bup/taijin\\_taioryoku.html](https://www.insource.co.jp/bup/taijin_taioryoku.html)