

転ばぬ先の 基盤力



社会で必要な基盤力を把握し、自分の「強み」を生かし、「弱み」を改善。
グループ討議中心に活動し、OUTPUT力を高める。
さらに、様々な訓練で自己成長度を CHECK。

1

はじめに・・・

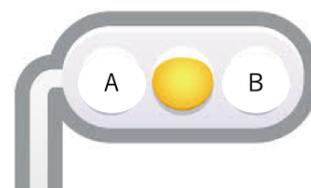
講座をスタートする前に、「グループ討議の仕方」、「OUTPUTの重要性」、
「社会基盤力とは」、「講座全体の流れ」などを確認。

【1】 講座受講で心がけること

1) 何事にも興味と関心を持つ

(1) 自己成長のためには、まず興味と関心を

Exercise～信号機の赤は・・・
信号機の赤は A?、それとも B?



何事にも興味と関心を持たないと・・・
大事なことを見落とししたり、何気なく過ごしてしまったり、自己成長につながらない。

自分自身と相手に、そして、この講座にも興味と関心を持って取り組むこと。
きっと自己成長できるはず。

興味と関心を持たないと・・・

自分に 興味と関心を持つ	自分はどんな時に喜び、悲しみ、楽しむか? 自分が一番大切にしていることは何か?	自分をアピールできない。自分のことが伝えられない。 自分は自分・他人は他人→他人にも興味がなくなる。
相手に 興味と関心を持つ	相手は、どんな時に喜び、悲しみ、楽しむか? 相手は、どんなことを大切にしているか?	相手の話を聞こうとしない。(例)「そんなことあったっけ」 相手が理解できない。

(2) 興味と関心を持って質問する

Exercise～相手に質問してみよう
相手に興味と関心を持って、いろいろ質問してみよう。
そして、相手のことをグループ内で紹介する(タコ紹介)。

質問には、「閉ざされた質問」と「開かれた質問」がある。
相手の考えや意見を引き出すには、「開かれた質問」が大切。

「閉ざされた質問」は、「はい」か「いいえ」しか答えのない質問(例:「朝ごはんは食べた?」)。
「開かれた質問」は、相手の意見や考えがわかる質問(例:「朝は何をいつ食べましたか?」)。

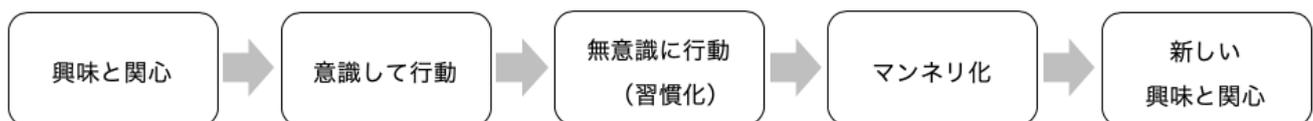
2) 意識して行動する

(1) 興味と関心を持ったら意識する

興味と関心を持ったら、意識して行動する。

やがて、意識しなくてもできるようになる（自己成長）。

私たちは、下記のサイクルで行動している。



- ①自己成長の始まりは、「興味と関心」から。
- ②次に、意識して行動することを繰り返す。
- ③やがて無意識に行動できるようになる（習慣化）。
- ④しばらくするとマンネリになる。
- ⑤マンネリを感じたら、さらに大きなことに興味と関心を持つ。
- ⑥この繰り返しで自己成長する。

Example—例えば、こんなことを意識

- ・相手に好印象を与えることを意識する～笑顔、元気さ、挨拶など。
- ・チームを意識する～仲間意識を持つ、チームに貢献する。

(2) 意見を出し合うためには、意識することが重要

グループ討議では、全員が活発に考えや意見を出し合うことが大切。

そこから新しいアイデアや提案が生まれる。

全員が活発に考えや意見を出し合うためには、一人一人が意識して発言することが重要。

発言できる人とできない人の差は、意識の差。

(3) 意識することを各自確認

Exercise～あなたはどのタイプ？

グループ討議するとき、あなたはどのタイプだと思いますか？

A：積極的に発言できるタイプ

B：言いたいことはあるが、なかなか発言できないタイプ

C：自分の考えがまとまらないので、発言できないタイプ

下記の「3つのタイプと意識すること」を、各自確認して講座に取り組む。

やがて、自然に考えや意見を発言できるようになる（習慣化）。

積極的に発言できる。	発言した人の意見を遮ったり、否定しないよう心がけ、他の人の意見を認めることを意識する。
意見がなかなか言えない。	どんな意見でも周りが認める約束なので、臆せず勇気を持って自分の考えを伝えることを意識する。
自分の考えがまとまらないので発言できない。	「考えるより行動する」を心がけ、思い浮かんだことを、まずは発言することを意識する。

Supplement～無意識に良い方にイメージするー正常性バイアス

日常とは違った予期せぬ出来事が起こったときに、「自分は大丈夫だ」「すぐにおさまる」などの平穏な日常（無難な状態）に戻れると無意識にイメージしてしまうこと（例：東北の地震と津波）。

Supplement～意識して自分に問いかけるー主人公

自分が自分に対して、言い聞かせる（例：忘れ物チェックなど）。

また、自分のことを公にすることで自分にプレッシャーをかける。

3) グループ討議の訓練

Exercise～延命策を考える

乗っていた客船が沈没し、グループみんな救命ボートで脱出。

救命ボートには、下記の13の商品が積んであった。

生き延びるために、13の商品のうち5つを選んで延命策をグループで考える。

- | | | | |
|--------|----------------|--------|-----------------|
| 1：毛布 | 2：ロープ | 3：スコップ | 4：水（ペットボトル2ℓ1本） |
| 5：携帯電話 | 6：缶詰（プルトップ型1缶） | 7：缶切り | |
| 8：懐中電灯 | 9：ウイスキー | 10：バケツ | 11：ビニールシート |
| 12：発煙筒 | 13：ライター | | |

(1) リスキーシフトを避ける

権威や地位が高い・高学歴・声大きい・怖い・論理的に話す人などの意見に振り回され、リスキーな方向にシフトしてしまう。

社長が一言行ったことで、不本意でも社長に賛成してしまう。
より良いグループ討議では、このリスキーシフトを避けること。

Example—某自動車会社のリコール

(2)ブレインストーミングを実践する

1：集団発想法

リスキーシフトを避けるための一つの方法にブレインストーミングがある。
約束事を決めてみんなで意見を出し合い、グループ討議を活発にする集団発想法。

2：誰の意見も批判しない

その約束事は、「誰の意見も批判しない」こと。

「それは違う!」「そんなことはできない!」「それはコストがかかりすぎる!」など、人の意見や考えを批判せず、「そういう考え方もある」とグループメンバー全員が、どんな意見や考えもまずは肯定する。

肯定してから自分の意見を言う。

この集団発想法をブレインストーミングと言い、全員が意見を言い、認め合うことが前提となる。

Example—アイデア商品を生み出している会社

3：Google のチーム作りから学ぶ

◆メンバーを攻撃しない

チームメンバーから攻撃されない安全性が確保されていれば、自由に発言でき、自由な発想が促され、より良い結果がもたらされる。

◆メンバーを信頼する

チームのメンバー全員が、責任を負い、頼りがいがあり、信用できる人たちなら、そのチームは成功する。

◆組織の行動ルールを守る

チームには、前進を妨げない程度に、厳格な規則が必要だ。

チームには、業績に関する具体的で明確な基準があり、全員がそれを守る。

◆メンバーに影響を与える

仕事は、他者にとっての価値を生み出すことであり、他者に影響を及ぼすこと。

自分の仕事は、チームの成果に影響を与えていることをいつも確認する。

4) 自己紹介に取り組む

人生で自己紹介の機会は、100回以上。

したがって、普段から、ポイントを掴み練習しておく。

1: 自己紹介のポイント・・・

下記の項目を整理して、言葉だけではなく表情（笑顔）や態度（挨拶）で語る。

◆何をしているか？

専門用語を使わずに、誰に対しても分かりやすく。

「コースで企画をしています」→「教育訓練の事業をしているコースキャリアセンターという会社で教育プログラムの企画を担当しています」

◆自分らしさで差別化

自分らしいエピソード、得意分野、個性などワンポイントアピールを。

◆数字で語る

「サイクリングが好き」→「月に5回は、自転車でツーリングしている」

◆将来を語る

「何がやりたいか」、「どう評価されたいか」など将来について希望を語る。

Example—自己紹介の整理

下記の表に、ポイントをキーワードで整理。

何をしているか？	
自分らしさで差別化	
数字で語る	
将来を語る	

Example—イチロー選手の「僕の夢」

僕の夢は、一流のプロ野球選手になることです。

そのためには、中学、高校と全国大会に出て、活躍しなければなりません。

活躍できるようになるためには、練習が必要です。

僕は3才の時から練習を始めています。

3才から7才までは半年くらいやっていたんですが、3年生の時から今までは、365日中、360日は激しい練習をやっています。

だから、1週間で友達と遊べる時間は、5～6時間です。

そんなに練習をやっているのだから、必ずプロ野球の選手になれると思います。

そして、中学、高校と活躍して、高校を卒業してからプロに入団するつもりです。

そして、その球団は、中日ドラゴンズか西武ライオンズです。

ドラフト入団で、契約金は1億円以上が目標です。

僕が自信のあるのは、投手か打撃です。

去年の夏、僕たちは全国大会に行きました。

そして、ほとんどの投手を見てきましたが、自分が大会NO1選手と確信でき、打撃では、県大会4試合のうち、ホームラン3本を打ちました。

そして、全体を通した打率は5割8分3厘でした。

このように、自分でも納得のいく成績でした。

そして、僕たちは、1年間負け知らずで野球ができました。

だから、この調子でこれからも頑張ります。

そして、僕が一流の選手なって試合に出られるようになったら、お世話になった人に招待券を配って、応援してもらうのも夢の一つです。

とにかく、一番大きな夢は、プロ野球の選手になることです。

※鈴木一郎「僕の夢」 ネット掲載記事から引用

【2】 OUTPUT 力を身につける

1) INPUT と OUTPUT とは・・・

Exercise～INPUT と OUTPUT に分けてみよう。

- 1：映画を見る。
- 2：新聞を読んで印象に残ったことをノートに書く。
- 3：映画の感想を友達に話す。
- 4：新聞を読む。
- 5：貯金する。
- 6：自分の弱みや強みを明確にする。
- 7：研修に参加してスキルを身につける。
- 8：貯めたお金を自分のために使う。
- 9：身につけたスキルを仕事で実践する。
- 10：自分の強みを意識して伸ばす。

(1) INPUT は入力 (貯める)

INPUT は、学ぶこと、習得すること、情報収集することで、「観察する」「読む」「聴く」「調べる」「教えてもらう」などの行動。

(2) OUTPUT は出力 (活用する)

OUTPUT は、自分の意見や考えを生活や仕事に活かしたり、自分の成長のために「話す（意見や考えを伝える）」「書く」「提案する」「人に教える」などの行動。



Supplement～間接情報が重要

情報収集は、INPUT で大切な行動。

情報には、自分の持っている直接情報と自分以外が持っている間接情報がある。

自分の持っている直接情報は自分に都合の良い情報が多く、情報量も限られる。

したがって他人が持っている間接情報が、自分にとって大切な情報となることが多い。

そのためには、普段から他人とコミュニケーションを密にして、多くの間接情報を収集できるようにしておく。

2) INPUT と OUTPUT の関係

Exercise～どちらが成長する？



毎日、出勤中、
電車の中で新聞を
読む。



週2回新聞に目を
通し、気になった
記事はメモする。

(1) OUTPUT がなければ成長しない

新聞を読むという INPUT だけの「Aさん」よりは、興味のある記事を書き出すという OUTPUT 行動をしている「Bさん」の方が、情報を記憶し、いつでも活用しようとしているので自己成長につながる。

つまり、INPUT だけでは意味がなく、OUTPUT しなければ成長できない。
自己成長するためには、必要な情報を収集 (INPUT) し、活用 (OUTPUT) することが必要。

(2) 学生時代は INPUT 中心、社会は OUTPUT の比率が高い

1 : OUTPUT 機会を増やす

新入社員がすぐに成果を出せないのは、INPUT の比率が高いため。
成果を出すためには、OUTPUT の機会を増やさなければならない。

2 : 仕事の成果は OUTPUT で

充実した生活を送り、仕事で成果を出すためには、どんどん知識やスキル・情報を身につけ (INPUT)、身につけた知識やスキル・情報を活用すること (OUTPUT) が重要。
仕事での成果 (売上や利益) は、INPUT と OUTPUT の結果生まれる。

(3) INPUT と OUTPUT の比率

1 : 学生は 7 対 3

学生は勉強 (INPUT) し試験問題を解く (OUTPUT)、比率は 7 対 3。

一般的に偏差値の高い学生は、問題集を解くなどの OUTPUT の比率が高いと言われている。

2 : 社会人は 3 対 7

社会人は「覚えるより教わろうとする人」「考えるより行動する人」が成果を出している傾向があり、社会人の比率は 3 対 7。

3) 自己成長のためには・・・

(1) OUTPUTを増やせ

INPUT (入力・貯める)	➔	OUTPUT (出力・活用する)
自分の性格や社会基盤力を把握して、	➔	生活や仕事で弱点を改善し強みを伸ばす。
大学で学んだことや経験したことを、	➔	仕事に役立てたり、人間関係に生かす。
自分の意見や考えをまとめて、	➔	アイデアを提案したり、積極的に議論に参加。
知り得た情報や知識を、	➔	生活や仕事に生かす。
色々なスキルを習得して、	➔	生活や仕事で成果につなげる。
新聞を読んで情報収集し、	➔	それを仕事に役立てる。
コーチから教えてもらったことを、	➔	試合で実践してみる。

1：理論より実践

「体で覚える！」と言われるが、体を使う（行動する）と身につけやすいということ。野球で、理論をいくら教えてもらっても (INPUT)、実際にバッターボックスに立たないとヒットは打てない (OUTPUT)。

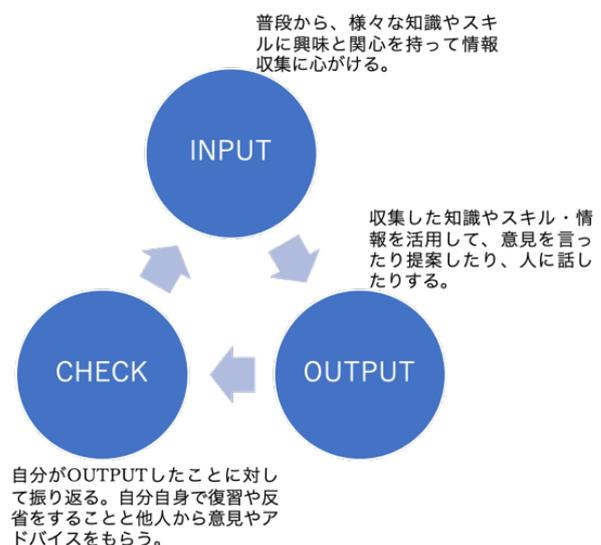
2：日常で意識して増やす

OUTPUTの基本である「話す」「声に出して書き出す」「提案する」「意見を述べる」「人に伝える」などの行動を、日常で増やすことが大切。

(2) IN・OUT・C サイクルを繰り返す

1：自己成長スパイラル

IN・OUT・C サイクルを何度も繰り返すことで自己成長スパイラルができる。



2：CHECK も必要。

自分の行動を、見直す・改善する・微調整する・反省する・方向転換する・原因究明するためには、CHECK も必要で、特に、他人の CHECK は重要。

(3) 自己成長するために効果的な CHECK を・・・

1：「強み」を伸ばすことから

与えられた課題が解決できたら（強み）、さらに難しい課題に取り組む（強みを伸ばす）。課題が解決できなければ（弱み）、原因を究明し解決できるよう策を練る（弱みの改善）。

このように、優しい課題から取り組み「強み」を伸ばし、難しい課題で「弱み」を改善し自己成長していく。

順番は、「強み」を伸ばし自信をつけてから、「弱み」を改善する。

2：広く浅くから深掘り

最初は、いろいろな知識やスキルを浅く広く INPUT。

次に、関心や興味のあることを深掘りして調べる（OUTPUT）。

調べたことを検証し、さらに深掘りする（CHECK）。

3：自問自答からアドバイスを

「なぜ、解決できないか？」と自問自答（CHECK）してみる。

自分で原因究明できたら行動してみる。

自問自答した後は、先生、先輩、上司、専門家、コーチ、監督、同僚、彼氏彼女などに質問してみる。

自分ではわからなかったことを教えてもらえる。

アドバイスをもらったなら実践してみる。

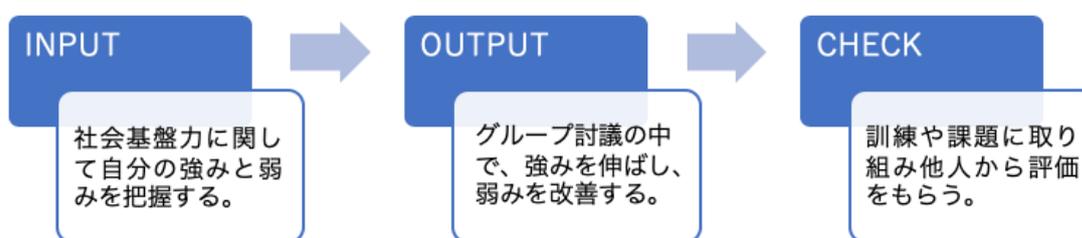
4) この講座で取り組むこと

(1) 「強み」を伸ばし、「弱み」を改善

社会に必要な基盤力について自分の「強み」と「弱み」を把握。
講座やグループ討議の中で意識して「強み」を伸ばし「弱み」を改善。

(2) 意識して何度も繰り返す

自問自答したり他人から評価をもらったりして、さらに自己成長する。
以上のサイクルを何度も繰り返す訓練が、この講座での取り組み。



Supplement～社会人とは・・・

「社会人」という言葉は、「卒業したら社会人になる」と言った人生のポジショニングネームではない。社会で働くのに必要な個人資質を備えた人間性を持った人のこと。社会の一般的秩序と社会の道德観念を持った人のこと（公序良俗）。

（３）学生は知識、社会は知恵

学生時代は、より多くの知識を INPUT することが中心で、課題（問題）の答えは一つしかなかったが、社会では、INPUT したことを活用して知恵を出すこと（OUTPUT）が中心。

知恵は個々のやり方で成果を出すことで、答え（結果）は同じでも、知恵&やり方は多数存在。

（４）知恵を出すためには基盤的な力を

したがって、社会で成果（生活も仕事も）を出していくためには、基盤的な力を理解し身につけ（INPUT）、知恵を出しながら実践（OUTPUT）する必要がある。

Supplement～即戦力

新社会人に求められる即戦力は、すぐに仕事ができ成果が出せることではない。

新社会人は、素直に積極的に様々なことを学び、仕事に慣れ、いち早く戦力になることが求められている。

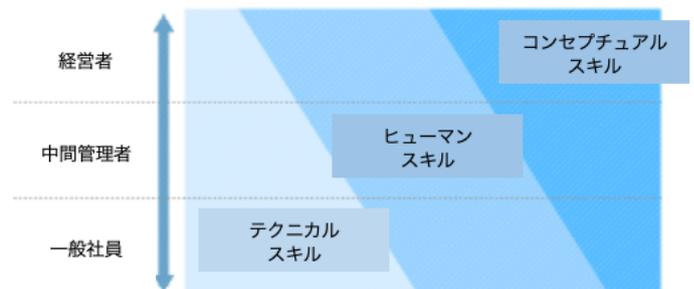
新社会人の即戦力は、戦力になる期間が短いことで、明日から仕事ができることではない。

2) 社会で必要な階層別力

(1) 社会で必要な力（スキル）を階層別で分ける

経営者には、将来を鑑み経営計画を立案しメンバーを導くコンセプチュアルスキルが、

中間管理者には、経営者の考えをメンバーに徹底させると同時に、メンバーの考えや意見を経営に反映させるマネジメントスキルが、



※BIZ HINT ネット記事より引用

現場担当者（一般社員）は、与えられた仕事を効率よく達成していくテクニカルスキルが必要。

(2) この講座は、社会基盤力の INPUT と OUTPUT

この講座では、与えられた仕事を効率よく達成していくために必要なテクニカルスキルを基本に、仕事をしていくため、そして生活していくための、社会基盤力を INPUT し OUTPUT する内容になっている。

3) 社会基盤力とは・・・。

Exercise～アルバイトの面接

あなたは、あるファーストフード店の店長で、アルバイトの面接をしています。
採用を決めるとき、どこを判断に採用しますか。
下記から3つ選んでください。

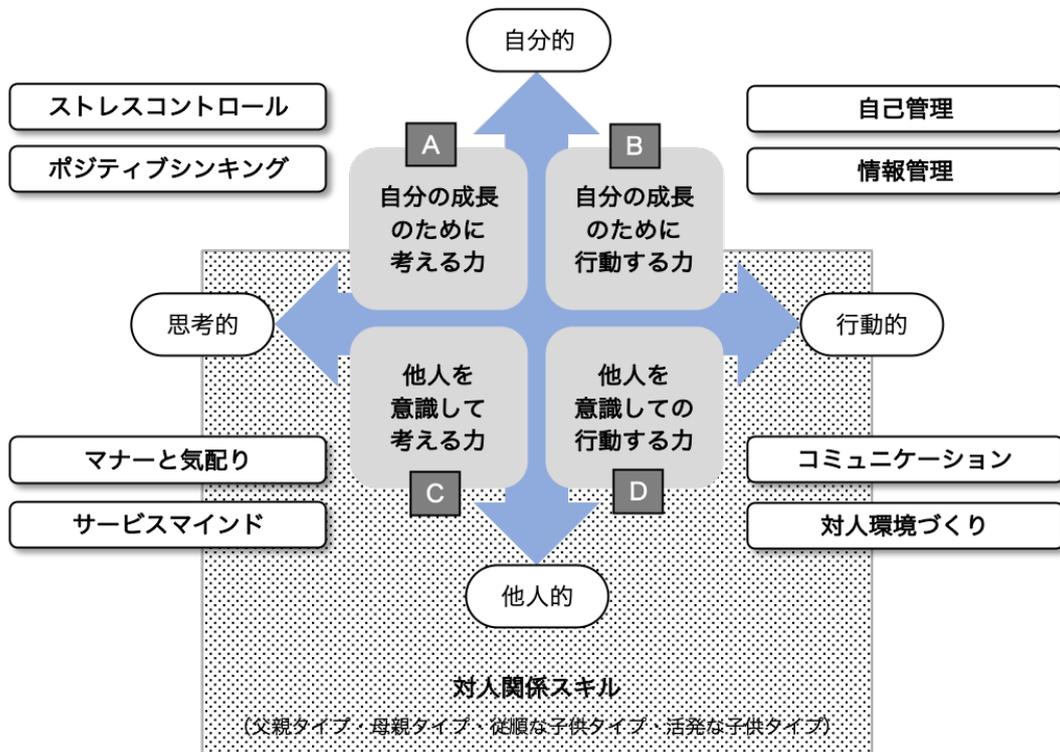
- ①課題発見力 ②笑顔 ③サービスマインド ④計画力 ⑤元気さ
⑥挨拶 ⑦明るさ ⑧向上心 ⑨状況は握力 ⑩業務知識

(1) 4つの領域と8つのプログラム

表情や考え方、態度などは、意外と簡単な基礎的なものであるが、社会では重要な基盤的要素。
面接でも、まずは、その基盤的要素で判断される。

社会（生活や仕事）で必要な基盤力を、縦に「自分的（自分の成長のために）」と「他人的（他人を意識して）」、横に「思考的」と「行動的」を軸として4つの領域に分類。

それぞれの領域に最適なプログラム課題を各2項目、合計8項目のプログラムで構成。



(2) 対人関係スキル

アメリカの心理学者エリック・バーンが、提案した「交流分析」という人間関係の心理学理論に基づく対人関係のスタイル。

対人関係スタイルは、親から受け継いだもの、育った環境、年齢、経験など、様々な要素で作られたもので、下記の5つの領域に分かれている。

～父親タイプ、母親タイプ、大人タイプ、従順な子供タイプ、活発な子供タイプ

社会基盤力では、大人タイプを省いた4つのタイプを、他人を意識する要素の土台として活用している。

Supplement—下向き→後向き→普通→前向き→上向き

自分のために考え行動するだけでは、「前向き」になれるだけ。

「前向き」だけでは、時と場合によって、周りに悪い影響を与えてしまうことがある。

したがって、周りを意識して考え行動する「上向き」が必要となる。

社会基盤力の到達点は「上向き」である。

4) この講座のコンテンツ

(1) 最初に現状分析

はじめに、「社会基盤力調査シート」で自分の社会基盤力の現状を分析。

4つの領域の「強み」と「弱み」を把握。

同時に、対人関係スタイルの現状も把握。

また、性格や持っている力、価値観なども把握し、自分の「強み」と「弱み」を多面的に明確にイメージし、最後にまとめる。

(2) 講座コンテンツの確認

「強み」を伸ばし「弱み」を改善するための行動目標を明確にしてから講座に。

全体の講座コンテンツは、下記で確認。

1	はじめに	講座を受ける前の確認
2	自分を知る	「強み」と「弱み」を把握
	4つの領域	8つのプログラム
3	自分の成長のために考える力	ストレスコントロール
		ポジティブシンキング
4	自分の成長のために行動する力	自己管理
		情報管理
5	他人を意識して考える力	マナーと気配り
		サービスマインド
6	他人を意識して行動する力	コミュニケーション
		対人関係づくり
7	OUTPUT訓練	ディベートなど

2

自分を知る

「社会基盤力調査シート」で、現在の基盤力と対人関係スキルを把握。

また、自分の性格・スキルや価値観などをチェック。

最後に、自分の「強み」と「弱み」を明確に。

【1】 価値観や社会基盤力の自己分析

1) 性格・スキル・価値観をチェック

(1) 自分を知らないとうなる？

◆対応力が落ちる

物事が起きた時に、「どうしてどうして？」と慌てふためくことになる。

◆行動予測ができない

「こういう時はこうするだろう」と自分の行動が予測できない（コンピテンシー）。

◆将来が不安

自分にできそうな夢や目標を持てなくなる。

(2) 性格チェック

右表の各項目の該当するところに○を入れてください。

あなたは、どの項目に「強い」「普通」「弱い」と思いますか？

《ウォーミングアップ》

- ・ダイヤモンドをイメージ
- ・タイムマシーンで過去へ

あなたの性格チェック		強い	普通	弱い
1	前向きである。			
2	明るい。			
3	好奇心旺盛。			
4	人と会うのが好き。			
5	協調性がある。			
6	考え方が柔軟。			
7	決断が早い。			
8	外交的。			
9	ユーモアがある。			
10	親切。			
11	努力家。			
12	積極的。			
13	引っ込み思案。			
14	慎重である。			
15	落ち着きがある。			

(3) スキルチェック

右表の各項目の該当するところに○を入れてください。

あなたは、どの項目に「強い」「普通」「弱い」と思いますか？

《ウォーミングアップ》

- ・じゃんけんゲーム
- ・ありの絵

あなたのスキルチェック		強い	普通	弱い
1	説得力			
2	自己表現力			
3	行動力			
4	気配り力			
5	交渉力			
6	発想力			
7	問題解決力			
8	決断力			
9	計画力			
10	目標達成力			
11	企画力			
12	分析力			
13	コミュニケーション力			
14	記憶力			
15	論理的思考力			

(4) 価値観チェック

右表の各項目の該当するところに○を入れてください。

あなたは、どの項目に「強い」「普通」「弱い」と思いますか？

《ウォーミングアップ》

- ・あなたが捨てる動物は？
- ・わらじ物語（次ページ）

あなたの価値観チェック		強い	普通	弱い
1	人間関係			
2	若い人と働くこと			
3	通勤時間			
4	会社の成長性			
5	出世・成果			
6	福利厚生			
7	事業の安定性			
8	勤務時間			
9	家族や友人			
10	実力主義			
11	会社の雰囲気			
12	勤務地			
13	給与・ボーナス			
14	趣味			
15	休日・余暇			

Exercise～わらじ物語

下記の物語（わらじ物語）を読んで、5人の登場人物のうち、あなたが一番正しいと思う人は誰ですか？

①浪人

親同士が決めた上役の娘との結婚を断り、好きであった商家の娘と駆け落ちし浪人となり、いろいろな仕事を転々とした後、わらじ作りを始め、ある店に卸していた。

②番頭

ある日、店の番頭に呼ばれ、「あんたのわらじは丈夫すぎる、数が売れないからもっと弱く作って欲しい」と言われた。浪人は、「そんなことはできない」と、わらじ作りをやめてしまった。

③居酒屋の主人

落ち込んで、ある居酒屋で飲んでいると、店の主人が話を聴いてくれ、「あんたは偉い、悪くない、頑張る」と励ましてくれた。

④人夫のリーダー

しばらくして、工事現場の人夫の仕事に就いた。真面目に働いていたが、ある日、人夫のリーダーに、「俺たちと同じように、もう少しゆっくり働いてくれないか。チームワークが乱れる」と注意された。そんなことはできないと、人夫の仕事も辞めてしまった。

⑤長屋の家主

長屋に帰って家主に愚痴をこぼしている、「あんたはバカだ、あんたの話は聴きたくない」と突き放された。

(5) やりたいことチェック

右表の各項目の該当するところに○を入れてください。

あなたは、どの項目に「強い」「普通」「弱い」と思いますか？

《ウォーミングアップ》

- ・傘のアイデア
- ・一筆書き

やりたいことチェック		強い	普通	弱い
1	人に教えること			
2	人を監督すること			
3	交渉したりすること			
4	ものを作ること			
5	企画すること			
6	デザインすること			
7	案内や誘導すること			
8	調べたり分析すること			
9	人の世話をすること			
10	機械や道具を操作すること			
11	自分一人ですること			
12	チームでやること			
13	語学力が生かせること			
14	接客すること			
15	事務的なこと			

2) 社会基盤力と対人関係スタイル

(1) 社会基盤力の評価

返却された「社会基盤力評価シート」で、現在の自分が持っている力と足りない力を整理。

4つの領域	点数	強い力・弱い力	
自分の成長のために 考える力		強い力	
		弱い力	
自分の成長のために 行動する力		強い力	
		弱い力	
他人を意識して 考える力		強い力	
		弱い力	
他人を意識して 行動する力		強い力	
		弱い力	

(2) 対人関係スタイル評価

返却された「社会基盤力評価シート」から、現在の対人関係スタイルを整理。

	点数	気になった自分の対人関係スキル
父親タイプ		
母親タイプ		
従順な子供タイプ		
活発な子供タイプ		

下記の表から、今後、自分が取り組む課題（行動目標）を明確にする。

対人関係における行動目標

	対人スタイル	今後、意識すること
父親タイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・「こうあるべきだ」と考えがち ・ルールや規則に厳しい ・責任感が強く努力家 ・他の人の意見を批判するかも 	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の立場を認める ・グループ討議を楽しむ ・多少の融通は考える ・物事のこだわりを緩める
母親タイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・自分を犠牲にして世話をする ・弱者を助けたいくなる ・友達からよく相談を受ける ・ボランティア精神が旺盛 	<ul style="list-style-type: none"> ・相手を客観的に見る ・おせっかいや干渉にならないように ・自分の考えや意見をしっかり持つ ・規則などに少し厳しい目を
従順な子供タイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・協調性がある ・他人の指示を素直に受け入れる ・物事に慎重 ・ストレスをためやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に相手と関わる ・経験を積んで自信を ・もっと発言する ・時には反対意見も言う
活発な子供タイプ	<ul style="list-style-type: none"> ・天真爛漫 ・好奇心が強く何事にもチャレンジ ・後先を考えず直感で動く ・創造的なことが好き 	<ul style="list-style-type: none"> ・少し冷静を心がける ・行動する前に一息つく ・相手に妥協することも考える ・相手の意見を最後まで聴く

【2】他人評価の大切さ

1) 若者はどのように見られているか？

Exercise～あなたの SNS 度

Line、Facebook、Twitter、Instagram、YouTube、Mail あなたが一番使っているのは？

◆消極的孤独

- ・ OL の一人旅が増えている、土日は煩わしい人間関係から逃れたい。
- ・ 家庭内での会話不足、食事が終わると自分の部屋に。

◆ジェンレーションギャップ

- ・ 社会人との交流が少ない。
- ・ 高齢者と会話が続かない。

◆コミュニケーションの誤解

- ・ 気のあったタイプの友達としか会話しなない。
- ・ 電話しない、LINE やメール、SNS で会話を済ますから誤解を受けやすい。

◆社会的常識からの乖離

- ・ 言葉使い、社会人マナーやルールの欠如。
- ・ 挨拶、目上の人へのタメ口、世間話ができない。

◆スマホ依存

- ・ 仕事の効率低下、人時生産性の低下を招いている（例：スマホ持込み禁止）。
- ・ 歩きスマホ、スマホ自転車による事故の増加。

◆報告連絡相談に弱い

- ・ ドタキャンに対する安易さ。
- ・ 報告や相談不足により、課題や問題の深刻化。

Supplement～消極的孤独

孤独には、「積極的孤独」と「消極的孤独」がある。

「積極的孤独」は、休みを利用して本を読んだり、趣味に絵画や運動に取り組んだり、自分を楽しむ前向きな孤独。

一方、「消極的孤独」は、自分の部屋に引きこもり、煩わしさから逃げる逃避的孤独。

日本は、「消極的孤独」の比率が高いと言われている。

2) ジョハリの窓を理解する

(1) ジョハリの窓とは・・・

自分が気付いている自分と、自分の知らない自分を4つの窓で整理。

〔開放の窓〕

自分も気付いていて、他人も知っているあなたで、居心地が良い。

〔盲目の窓〕

自分は気付いていないが、他人は知っているあなたで、新しいあなたの側面。他人に教えてもらうことが必要（フィードバック）。

〔秘密の窓〕

他人に黙っている自分の側面。

他人に本当の自分を知ってもらう必要がある（自己開示）。

〔未知の窓〕

他人も自分もまだ気付いていないあなた。

何か起こった時に、思いもよらなかった行動をとるかもしれない。

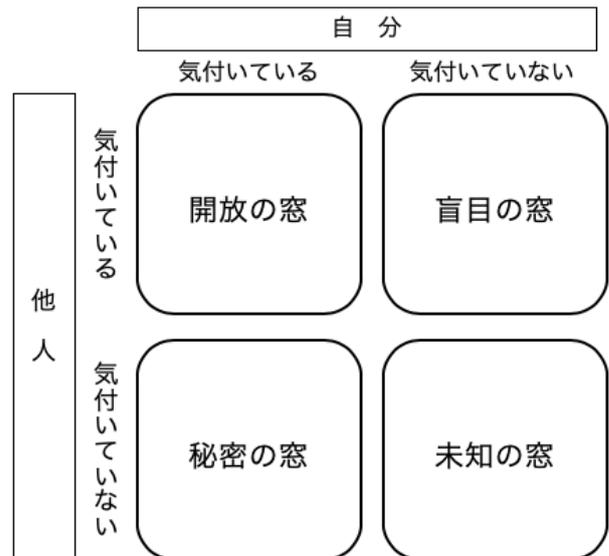
(2) 社会では他人評価が重要

社会では、自己評価より他人評価が中心で、「人にどう評価されるか」が重要。

営業マンが何度商品売り込んでも、「買う、買わない」は、相手（他人）が決める。

また、誰よりも成果を出したと思っても、その判断は上司が決める。

したがって、「人からどう見られるか」「どう評価されるか」は、社会で必要な基盤要素。



Supplement～自己防衛本能

人は誰しも自分を守るために、攻撃的になったり、嘘を行ったり、ごまかしたり、言い訳したりする。本来の自分を見失うこともある。

そんな時、あまりあなたを知らない他人は、それが本当のあなたではないかと勘違いしてしまう。

つまり自己防衛本能が働くと「秘密の窓」が拡大することになる。

一旦、他人から間違っって評価されてしまうとなかなか打ち消せない（ラベリング）。

Supplement～他人評価のクセ

他品を評価するとき、起こりやすいクセがある。

- ・中央化傾向～迷ったら、どちらでもない無難な評価をしてしまう。
- ・ハコ一効果～一部を見て全てを判断してしまう（例：交差点の横断）。
- ・類似傾向～自分に考えや行動が似ている人を高く評価してしまう。
- ・寛大化傾向～仲間を寛大に評価してしまう。

3) ジョハリの窓を体験する

(1) 相手を観察し評価する

2人1組となり、お互いに自己紹介から始め、趣味などについて自由に会話して、相手を観察。会話が終了したら、相手に対して感じた項目を右表から選び、下の空欄に記入。

相手に対してあなたが感じたこと。

1	表情が豊かだ。
2	いつもニコニコしている。
3	控えめなところがある。
4	テキパキと行動している。
5	明るい人だと思う。
6	優しい人だと思う。
7	落ち着きがある。
8	とにかく元気である。
9	おとなしい感じがする。
10	自信满满なところがある。
11	人の話は熱心に聴いている。
12	一方的に話す。
13	やや早口で話す。
14	人の話は静かに聴く。
15	話ネタを多く持っている。
16	周りを盛り立てる。
17	説得力がある。
18	相手の考えを受け入れている。
19	話し手より聴き手に回る方である。
20	相手の目を見て話している。

お互いに記入したら、相手に教える。

A：相手から教えてもらったあなた。
(相手が選んだ番号)

(2) 自分を自分で評価する

右の表から自分らしいなと思う項目を、下の空欄に番号だけ記入。

B：自分で選んだあなた（あなたが選んだ番号）。

(3) ジョハリの窓に落とし込む

下の表に番号を落とし込む。

自分の「開放の窓」「盲目の窓」「秘密の窓」をそれぞれ把握。

<p>開放の窓 自分も相手も選んだ番号</p>	<p>盲目の窓 相手だけが選んだ番号</p>
<p>秘密の窓 あなただけが選んだ番号</p>	<p>未知の窓 未記入</p>

4) 「強み」と「弱み」を把握し行動目標を

今までの自己評価と他人評価から、自分の「強み」と「弱み」をキーワードでまとめる。
この講座の取り組みの中で、「強み」を伸ばし、「弱み」を改善する行動目標を立てる。

あなたの「強み」は？	取り組む行動目標は？
あなたの「弱み」は？	

Supplement～「強み」と「長所」は違う

「長所」と「短所」は性格的な要素が高くなかなか改善できないが、「強み」と「弱み」は、個々のやり方がある社会では、「与えられた仕事が自分に合っているか」などを見極める資質になる。

例えば、社長の運転手は「無口」でないと務まらない。

「無口」はある意味短所になるが、社長の運転手の仕事には強みになる。

3

自分の成長のために考える力

自分の成長のために、ストレスをコントロールし、
ポジティブに考え行動する力を養う。

【1】 ストレスコントロール

1) ストレスとは・・・

Exercise～何がストレスか？

あなたはどんな時にストレスを感じますか？

グループで、話し合っ共有する。

(1) ストレス構造を理解

ストレスは、「ストレス要因」・「ストレス反応」・「ストレス耐性」で構成されている。

ストレスは、場所時間を選ばず、いつも発生。

ストレスは、身体的にも精神的にもネガティブな影響を与える。

まずは、ストレスの要因を明確にして、避けるのではなく向き合うこと。



(2) 「ストレス要因」には・・・

- ・自分要因—年齢、恋愛、性格、将来、暮らし方（一人暮らしなど）、自立など。
- ・他人要因—ジェネレーションギャップ、家庭内関係、上下関係、男女関係など。
- ・環境要因—業績不振、職場内の人間関係、職場環境、通勤や通学など。

(3) 「ストレス反応」には・・・

- ・身体反応—疲れ、不眠、頭痛、めまい、食欲不振、便秘、下痢など。
- ・精神反応—ネガティブ、不安、集中力が途切れる、思考力の低下など。
- ・行動反応—消極的、遅刻、欠席、ミス、失敗、引きこもりがちなど。

厚生労働省の「平成 29 年労働者健康状況調査結果」によると、「現在の仕事や職業生活に関することで、強いストレスになっている」と答えた労働者は、全体の 58.3%。

(4) ストレスに関する調査結果

- ・ Wrike の「日本国内の会社員の働き方とストレス・生産性との関係」に関する調査
- ・ リサーチ・アンド・ディベロプメントの「ストレス」に関する調査

◆「職場でストレスを感じるか」・・・

「ストレスを感じる」は 62%～長時間労働をしている人ほどストレスを感じる傾向。
中間管理職 65.1%、一般社員 61%、に比べ、経営・役員層 56.2%と低い。

◆ストレス反応については・・・

- 1 位が「寝られなくなった」 25.9%
- 2 位が「職場で感情的になった」 25.3%
- 3 位が「仕事はどうでもよくなった」 23.5%

◆ストレス要因は・・・

- 「仕事量が多すぎる」 14.5%
- 「コミュニケーション不足」 11.4%
- 「上司が威圧的で細かいことまで指示を出す」 9.4%

◆ストレス解消法は・・・

- 1 位は「睡眠を充分とる」 50%
- 2 位は「親しい人と話をする」 44%
- 3 位は「好きなものを食べる」 41%

2) ストレスの考え方を变える

(1) ストレスに「強い人」と「弱い人」

人には、ストレスに「強い人」と「弱い人」がいる。

上司の叱咤激励に対して、落ち込む人もいれば、逆にやる気を起こす人もいる。

ストレスに「強い人」と「弱い人」の特徴を見ると・・・

(強い人) —くよくよ考えない、ポジティブ、友達が多い

(弱い人) —真面目で几帳面、頑固で厳格、内向的でおとなしい

(2) ストレスの考え方を变える

ストレスは、様々な影響を与えるが、考え方で、ある程度は対処できる。

(悪い考え方)

- ・不安や緊張をよくないものとして逃げる。
- ・上がってはいけないと思う。 → 結果、上がってしまう。
- ・失敗はいけないと思う。 → 余計に失敗する。
- ・自分に向いていない仕事だと思う。 → 能力が発揮できない。

(良い考え方)

- ・不安や緊張を自然の感情と認め受け入れ挑戦する。
- ・赤くなって冷や汗をかきながらでも人前で話す。
- ・ネガティブに考えず、「やりがい」を見つける工夫を(例:嫌な受付に配属された女性のやりがい)。
- ・考えるより行動を重視して、小さな達成感を積み重ねる。

Supplement～「ラン型」と「タンポポ型」

「ラン型」は、環境によって育ち方が変わるタイプで、周りの影響を受けて良くも悪くもなる。

「タンポポ型」は、どんな環境でも頼もしく育つが、あまり能力が伸びない欠点がある。

ストレスを感じやすいのは、環境に影響を受けやすい「ラン型」。

3) ストレスをコントロールする

Exercise～どんなことで、ストレスを解消しているか話し合う

どんなことをしてストレスを解消しているか、グループで話し合ってみる。
休養、ジョギング、趣味、読書、音楽を聴く、ライブ、ディズニーランドなど

ストレスに対する考え方を変えたら、自分でストレスをコントロールしてみる。

ストレスをコントロールする方法は、大きく分けて2通りある。
体でコントロールする方法と、心でコントロールする方法である。

Exercise～身近にコントロール

心臓や肝臓などの臓器で、自分でコントロールできる臓器は？

(1) 体でコントロールする

ジョギングしたり、ヨガ、ハイキングなど、体を動かすことでストレスを解消。
しかし、いつでもどこでも体を使ったコントロールはできない。

「肺」は、自分でコントロールできる唯一の臓器。

「肺」を大きくしたり小さくしたりできる。

したがって、「深呼吸」は、いつでもどこでもできる体を使ったストレス解消法。

Exercise～深呼吸してみる

- 1：鼻からゆっくりと肺いっぱい空気を吸い込む（5秒）。
- 2：息を止める（3秒）。
- 3：ゆっくり少しずつ空気を吐き出す（10秒）。
- 4：このサイクルを繰り返す（3回）。

Supplement～イス座禅

- ①背筋を伸ばして足を肩幅に開いて座る。
- ②頭は、天井から引っ張られているような感じで、顎をひく。
- ③目は細く開いて、45度下をみる。
- ④手は、へその下で組んで、へそを押し上げるような感じでおく。
- ⑤静かに鼻で息をして、心を落ち着かせる。

(2) 心でコントロールする

Exercise～雨の日をイメージ、行動目標をイメージ

目を閉じて、雨の日に歩道を歩いている様子をイメージしてください。
最初に立てた行動目標を実践している自分をイメージしてみよう。

1：イメージトレーニング

イメージングトレーニングすると、自信がつく、緊張が解ける、行動が見えるなどの効果が。
逆にトレーニングしないと、いつまでも自信がつかない、緊張してしまう、考えすぎて行動に移せないなどの弊害が。

〔ポイント〕～五感で、良いことをイメージ

イメージトレーニングのポイントは、五感でイメージすること。
単に雨の中を歩いているだけではなく、雨の音、雨の匂い、靴の中が冷たくなる感じなどをイメージ。

悪いイメージではなく、良いことに出会って嬉しくなっている自分をイメージ。

Example—プロ野球選手は、ホームランを打つイメージでバッターボックスに立つ。

2：TO DO リストを作成

TO DO リストは、仕事のイメージトレーニングの代表例。

TO DO リストは、1日の仕事の設計図で、今日の仕事がイメージできる。

脳が処理できる情報量（ワーキングメモリー）には限度がある。

予定、やるべきこと、懸案事項の3つは、TO DO リストに書いて、その都度確認。

TO DO リストを活用しないと・・・

- ・行き当たりばったりの仕事になり効率が悪い。
- ・重要な要件を忘れる。
- ・締め切りに間に合わないことが多い。

3：ベターシンキング

ベストを尽くすのではなく、ベターで努力する。

ベストを尽くして結果が伴わない場合は、落ち込みも大きく次の対策や改善が見えてくるまでに時間がかかる。

「自分を見直すきっかけになった。」と言えるのは、金メダリストではなく銀メダル以下の選手。

結果はベストを求めるが、行動はベターで無理のないように行動。

Example—WorkWaku 記事制作で男子学生のとった行動

4：その他

- ・セルフトーク
- ・ポジティブシンキング

以上2項目は、次で詳しく説明する。

【2】 ポジティブシンキング

1) ネガティブを確認する

Exercise～あなたはどう感じますか？

友達に、LINE で、映画の約束をメールしたが、返事がこない。

(1) ネガティブは自己防衛本能

ネガティブに考えがちなのは、性格というより、過去の嫌な経験から生まれる自己防衛本能。

「あの交差点で事故にあった」から、「大丈夫と言われても、あの交差点は避ける」。

ネガティブに考えるのは、このような自己防衛本能が表に出ていることが多い。

(2) ネガティブは自分に跳ね返る

日頃から人の悪口を言っていると、欠点探しの名人になる。

やがては自分の欠点探しもしてしまう。

いつもネガティブな会話をしていると自分も相手もネガティブになる。

会社や上司、同僚の悪口や仕事の愚痴など。

普段から上司の悪口を言っていると、自分では気がつかない間に表情や態度に出してしまう。

言葉以外で自分の感情が伝わり、その人との人間関係がさらに悪化してします。

(ノンバーバルコミュニケーション)

ネガティブな考えや行動のウエイトが高くなると、仕事も人生もうまくいかなくなる。

Example—ノースカロライナ大学の調査

職場の会話をポジティブとネガティブに分けて調査、ポジティブ会話の比率が、3：1と高かったチームが極めて高い成果をあげていた。

逆に、3：1を下回ったチームは、会社への愛着が低く離職率が高かった。

Example—夫婦関係研究の心理学者ジョン・ゴットマン博士の調査

5：1でポジティブ比率が高い夫婦は良好な関係を保っているが、5：1を下回ると高い確率で離婚した。

その予測（離婚）は94%的中。

Example—東フィンランド大学の研究

平均年齢 71 歳の高齢者の調査で、悪口や批判などネガティブ発言が多い人は、認知症になる危険が3倍高い。悪口の多い人は、ストレスホルモンであるコルチゾールが分泌され、長期間、増加すると病気になりやすい。

(3) ネガティブ比率を下げる

仕事や人生で成功するには、1回ネガティブな話をしたら3回から5回はポジティブな話をする。

また、友達はポジティブな人を選ぶ。

ネガティブな話をポジティブに変換することにも取り組む。

Supplement～マーフィーの法則

過去の嫌な体験や失敗などをいつまでも引きずり、トラウマ的に行動を阻害してしまう。

「洗車したら雨が降ってきた」→「洗車すると雨が降る」と考え洗車しない。

同じような失敗を想定して行動を改善することが大切。

2) いつもポジティブに

Exercise～ポジティブに変えよう

下記の単語をポジティブ単語に変換

引っ込み思案	考え深い、慎重である、
飽きっぽい	
八方美人	
わがまま	

下記の文章をポジティブに切り返す

- 「コピーしていたら紙が詰まってしまった」→「それなら・・・」
- 「次のバスまで1時間待ちだ」→「どうせなら・・・」
- 「やることが多くて大変だ」→「だからこそ・・・」

(1) ポジティブに変換する

1: よくあるネガティブ言葉

◆「でも・・・」

簡単に物事を否定してしまい、一瞬で悪い方向に変えてしまう。

新しいことに挑戦しようとしないので、周りの人のやる気も奪ってしまう。

◆「だって・・・」

自分で行動しなくていい理由（言い訳）の天才になる。

自分のやる気のなさを人のせいにするようになるので、周りのサポートも減ってくる。

◆「どうせ・・・」

安心材料を見つけて自ら行動しなくなり、やがて、自分のやる気を下げてしまう。

周りからは、サポートではなく同情や手加減、慰めしかもらえない。

◆「まあいいか・・・」

現状に不満でも、今の方が居心地がいいと考え、挑戦意欲をなくす。

◆「私は違う・・・」

人と違った意見を持つのはいいが、自分ができない言い訳にするとやる気を奪う。
ほかの人に起こることなら、自分にも起こる可能性があるのに、対策を取らない。

◆「時間がない・・・」

用事を増やしたくない時の言い訳ことばの一つ。

時間がなくても、なんとか処理できる工夫がなくなり、仕事力が上がらない。

2：ポジティブ変換言葉

◆「でも」の代わりに「それなら」を

過去のことを考えるのではなく、「今からどうするか」と将来をポジティブに考える。

「できるかわからない、それなら、試してみよう」

「今日は忙しいから無理、それなら明日の朝イチでやろう」

◆「だって」の代わりに「だからこそ」を

うまくいかない原因よりも、うまくいく方法を考える。

「だって、Aさんが反対している、だからこそ、慎重に取り組んで絶対成功させよう」

「だって、忙しくて時間がない、だからこそ、短時間で集中しよう」

◆「どうせ」の代わりに「どうせなら」を

挑戦意欲に変えられるように、どうするか考える。

「どうせ、試合に負ける、どうせなら、相手から試合運びを学ぼう」

3：成功している人に刺激をもらう（考え方や行動を真似する）

なかなか勝てないプロ野球投手は、好投手からフォームを盗むことがある。

明るく元気な友達と付き合うと自分も明るく元気になる。

4：良い行動は繰り返す

自分の成長のために良い影響を与える考えや行動は、意識して繰り返す。

繰り返すことで、やがて、習慣化でき無意識に考え行動できるようになる。

5：スローガンではなく現実的に考える

スポーツの試合で相手が強いとき、

ネガティブな考えは「相手が強いから負ける確率が高い」。

「自分たちは強いから絶対勝つぞ」は、単なるスローガン。

「相手は強いかもしれないが勝つこともある」「相手も弱い時期があったはず」がポジティブな考え。

Supplement～ブランドハブスタンスセオリー

個人のキャリアは、8割予測しない出来事や偶然の出会いによって決定する。

予期しないことをただ待つのではなく、自ら創り出すよう行動したり、偶然を意図的に変えたりすることがキャリア育成には必要。

そのための行動指針として、次の5つが大切と言われている。

- ・好奇心～何事にも興味と関心を持つ。
- ・持続性～失敗を恐れず継続する。
- ・楽観性～何事もポジティブに考える。
- ・柔軟性～こだわりを捨て、態度や行動を変えてみる。
- ・冒険心～何事にも挑戦する気持ちを持つ。

Supplement～刺激で成長する

人間は、「刺激の動物」と言われている。

人は、毎日、いろいろな刺激を受けて成長している。

家族から、友達から、同僚から、先輩から、また、映画を見て、テレビドラマを見て・・・。

刺激が止まってしまうと成長も止まる。

ただし、良い刺激と悪い刺激、自分にあった刺激と合わない刺激など。

刺激をコントロールし自分の成長に良い刺激を選択しなければならない。

(2) セルフトーク

Exercise～相手を褒める

一番輝いている自分の写真を手にして、2人1組になって、写真について相手に話してください。

聴き役の方は、少し大げさに相手を褒めてあげてください。

次に、話し役と聴き役を交代して同じことを・・・。

話が終わったら、どんな気分だったか話してください。

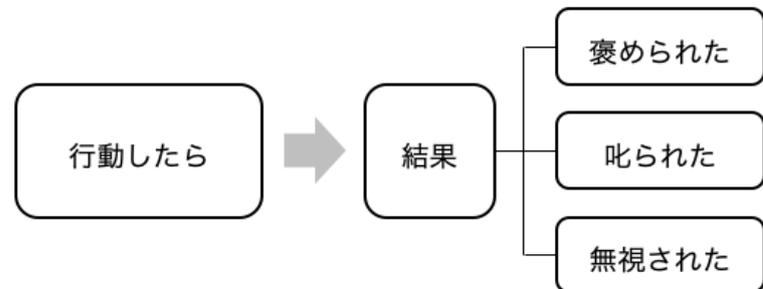
1：オペラント条件付け

行動の結果は、「強化（褒められる）」、「罰（叱られる）」、「消去（無視される）」に分けられる。

「強化」された場合はモチベーションが上がり、ますますポジティブになる。

「罰」の場合は、少しずつモチベーションが下がる。

最悪は「消去」で、成長意欲すら無くしてしまう。



2：自分で自分を褒める（セルフトーク）

人は相手から褒められると、気分が良くなりポジティブに考え行動するようになる。

したがって、ポジティブになるには、周りから褒められること。

褒められる効果は大きいですが、仲間や周りから褒められることは少ないのが現状。

それなら、自分で自分を褒めたらいい。

それがセルフトークである。

Example—有森裕子（マラソン選手：バルセロナ銀、アトランタ銅）のセルフトーク

Supplement～ピグマリオン効果

ギリシャ神話で、ピグマリオンという王さまが、大きな木の幹で人魚の木造を掘っていた。

掘れば掘るほど、木造が本物の人魚になればいいと念じ続けたら、本物の人魚になったという話。

「念じれば叶う」という教訓。

※「叶う」という漢字は、「口で十回言う」と書く。

3：「褒める」効用

「褒める」ことは、OUTPUTでありフィードバックでもある。

結果を出した→良かったのか悪かったのか→良かったら褒める。

「褒める」「叱る」の行動で、気づきが生まれ、自己成長につながる。

褒めたり叱ったりしないということは、フィードバックしないことでお互いに成長できない。

Supplement—ほめ育財団

褒めて人を育てる教育を推進している一般社団法人ほめ育財団がある。
長所を見つけてあげる、見つかる環境を作ることが、ほめ育。

Supplement—マズローの欲求五段階説

人の欲求を段階的に整理したもの。

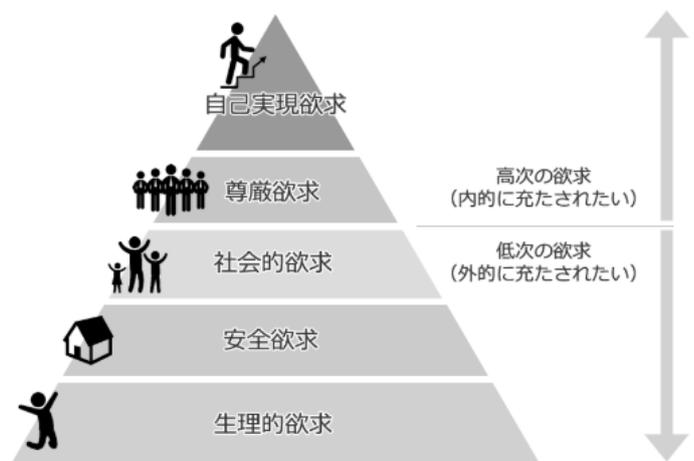
第一階層の「生理的欲求」は、生きていくための基本的・本能的な欲求（食べたい、飲みたい、寝たいなど）。
第二階層の「安全欲求」は、危機を回避したい、安全・安心な暮らしがしたい（雨風をしのぐ家・健康など）という欲求。

第三階層の「社会的欲求（帰属欲求）」は、集団に属したり、仲間が欲しくなったりする欲求。

ここまでの欲求は、外的に満たされたいという思いから出てくる欲求（低次の欲求）で、これ以降は内的な心を満たしたいという欲求（高次の欲求）に変わる。

第四階層の「尊厳欲求（承認欲求）」は、他者から認められたい、尊敬されたいという欲求。

最後の「自己実現欲求」は、自分の能力を引き出し創造的活動がしたいという欲求。



この ひろゆき (パーソナルコーチ) 運用サイトより引用

Example—挫折から出世

Aさんは、不動産会社に入社したが、当初から飛び込み営業が苦手で、必死に頑張っても成績は上がらなかった。
さらに、30歳後半で、事故によるケガで長期入院。

会社に戻ると、閑職とされる部門への異動辞令が出され給与は低下。

定時に上がれるので時間はある。

そこで以前から興味があった不動産に関する法律や会計学、過去の取引物件の事例を学ぶ時間に充てた。

専門知識を身につけたAさんの元に、難しい案件を抱えた営業マンから同行の依頼が来るようになった。

3年後には「法律に詳しいヤツがいる」という噂が全国の営業所に広まり、役員から直々に「また営業をやらな
いか」と声がかかった。

異動先は、法律知識が必要とされる大型物件の売買・管理を扱う部署。

おかげで、常に一、二を争う成績を残せるようになり、この部署の部長に40歳半ばで昇進し収入は倍増した。

※日刊SPA：R30から抜粋

4

自分の成長のために行動する力

体調管理や時間管理などの自己管理に取り組む。
情報を活用しながら、自分の成長のために行動する力を養う。

【1】自己管理を強化

1) 生活習慣を見直す

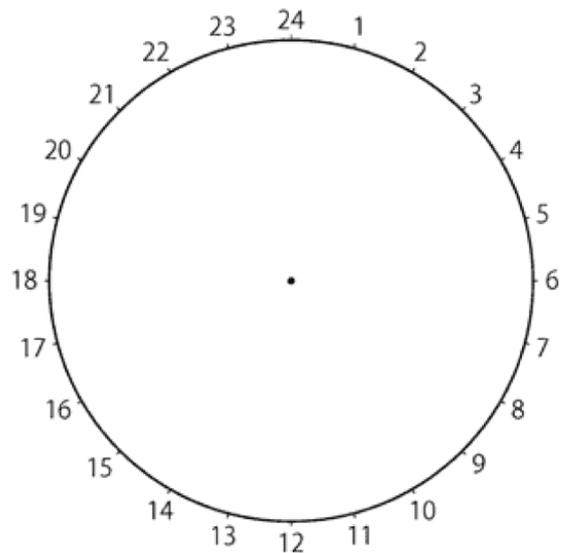
Exercise～1日の過ごし方をチェックする

ある金曜日の時間割を、右表に記入してみる。

- ・起きた時間は＝
- ・寝た時間は＝
- ・朝食はいつ取りましたか＝
- ・昼食はいつ取りましたか＝
- ・夕食はいつ取りましたか＝

あなたの生活習慣の問題点を3つ書き出す。

- 1 :
- 2 :
- 3 :



(1) 実行したい7つの生活習慣

- ①睡眠を6時間以上とる。
- ②喫煙、暴飲暴食に注意する。
- ③軽い運動をする（歩く、ジョギングなど）。
- ④朝の光を浴びる～脳からセロトニン（神経物質）が分泌され良い影響を。
- ⑤趣味の時間を作る～仕事を忘れてリラックスする。
- ⑥友達と会話を楽しむ～交流会、サークル、ボランティアなども。
- ⑦掃除をする～気分転換。

(2) 体力管理を実践する

1：体力づくり～運動、健康管理など

- ・元気がない歩き方をすると周りの評価が低くなる。
- ・風邪を引くと仕事が停滞する。
- ・「頭が良くなりいたいなら」運動すること～有酸素運動は脳内細胞が新鮮になる。

2：体力保持～休憩、睡眠など

- ・徹夜は瞬間的効果でしかない、継続できないし、忘れるのが早い。
- ・前夜3時まで起きていて（友達とlineなど）、朝一番の仕事で成果が出せるか？
- ・睡眠は、重要な OUTPUT の一つ。
- ・睡眠不足＝集中力、注意力、記憶力、作業効率、学習能力など、ほとんどの脳の能力が低下。
- ・睡眠不足は病気になる。
癌のリスクが6倍、脳卒中のリスクが4倍、心筋梗塞のリスクが3倍、風邪が3倍に。

3：体力維持～食事など

- ・朝食をとらないと、1日の体力が維持できない。
- ・バランスの良い食事をとる。
「食物」×「食べ方」で、何を食べたかも大事だが、どう食べたか（誰といつ、どこで）が大切。

Supplement—3つの財布

財布を、「家計用財布」「消費用財布」「貯蓄用財布」で管理する。

「家計用財布」＝生活に必要な家賃や光熱費、携帯電話など。

「消費用財布」＝大きな買い物や趣味のための短期的な貯蓄。

「貯蓄用財布」＝将来のための長期的な貯蓄。

2) 時間管理を意識する

(1) 意識したい5つの時間管理

- ①徹夜をやめる～成果はあまり上がらない。
- ②時間に制限を設ける～1時間集中したら10分休む。
- ③事務的で簡単なことから始め、だんだん困難なことに取り組む。
- ④優先順位をつけて行動する（詳細は次のプログラムで）。
- ⑤思い出したことはすぐメモする。

(2) 午前中を意識する

1：よくある午前中

- ・ コーヒータイム、メール返信、同僚と挨拶など
- ・ 自分の好きなことに取り組み時間をかけてしまう。

2：午前も午後も同じ3時間

感覚的に午前中は短く、午後は長いように感じるが、実は同じ。

3：活動するなら午前中

- ・ 1日でバイオリズムが高いのは、11:00と17:00。
- ・ 脳の空きスペースが大きい。
目覚めた時の脳は、「白いキャンパス」と言われていて、空きスペースが大きい。
勉強するには午前中が最適（例：朝方学習で91の資格を取った73歳のTさん）。
- ・ 朝起きて2から3時間は、脳のゴールデンタイム。

Supplement～休みの取り方

日本は、仕事のスケジュールを入れて、空いたところに休みを入れる。

欧米は、自分の休みを入れて、空いたところに仕事を入れる。

したがって、日本では、なかなか休みが取れず、有給休暇の取得率が低い。

【2】目標管理に取り組む

1) 目標を決める

(1) マネジメントサイクルを意識する

仕事には大切なサイクルがある。

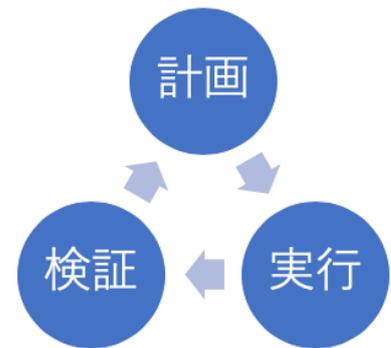
「目標を立てる」→「実行計画を立てる」→「実行する」→
「結果を検証する」。

このサイクルをマネジメントサイクルといい、繰り返しながら
成果につなげていく。

普段の生活の中で無意識に実践しているサイクルである。
これからは意識して実践してみよう。

仕事もマネジメントサイクルで回っている。

予算を立てる→事業活動→決算など結果検証→次年度の予算編成。



Exercise～あなたの目標は？

現在、あなたが目標としていることを一つ書き出してください。

「資格を取る」、「ダイエットする」、「禁煙する」など。

Example—有名人のPDC

「早く失敗して、早く改善する」：Amazon CEO ジェフ・ベゾス氏

「やってみなはれ。やらなわからしまへんで」サントリー創業者 鳥井信治郎氏

「学ぶ心さえあれば、万物すべてこれ我が師である」松下幸之助氏

「少しずつ前に進んでいるという感覚は人間としてすごく大事」MLB選手 イチロー

(2) 目標を立てる

「何となく大学に入って」、「何となく大学生活を過ごし」、「何となく就職して」、「何となく仕事をしている」などのように、課題や目標を意識していないと将来の自分がイメージできず、自己成長にも繋がらない。

1：身近で、具体的に、達成しやすい

身近で、具体的なことから、達成できそうなことから、目標を決める。

- ・「ダイエットする」ではなく、「73キログラムを1ヶ月維持する」。
- ・海外旅行に行く→今年の夏休みに5日間ハワイに行く。
- ・運動を習慣化する→毎日1万歩歩く。

高すぎる目標では最初から諦めてしまう。

ちょっと背伸びしたら達成できる目標を。

2：達成期限や達成目標を

達成目標があると、精神的プレッシャーを自分でかけられる（ただし弱い）。

期限や達成目標があるとモチベーションが上がる。

- ・500円貯金、満杯になったら10万円。
- ・仕事を頑張る→社内売り上げランキング5位以内に入る。

3：目標を分割

目標を分割して、チェックしやすくする。

- ・「3ヶ月で2キロのダイエット目標」は、「2週間で350グラム」減らす。
- ・ローリングプランを実践する。
3年計画を1年で見直し、さらに3年計画を立てる。

(3) 実行して検証する

1：毎日、目標を確認する

確認できる工夫を～手帳の見えるページに目標を書いておく。

公力を活用する（心理学ではパブリックコミットメントという）。

- ・ 目標を周りに話す～ダイエットを目標にしても、友達が知らないと食事に誘われる。
- ・ 目標を達成できなかった時の人の目が気になるからプレッシャーに。

2：タイミングよくフィードバックする

チェックする日を決めておく～月末、週末、毎月10日など

結果チェックした後は、必ず、今後の対策を（マネジメントサイクル）。

Exercise～分解しチェックする

目標を決めたら、分解してチェックする時期を決める。

- ・ 目標の分解—

- ・ チェックのタイミング—

2) 優先順位を決める

(1) やらなければならないことを書き出す

目標を決めたら、その目標を達成するために、今後やらなければならないことを書き出す。
(最低10項目) ~5W1Hで考えてみる。

- ・なぜその目標にしたか？
- ・いつまでに達成したいか？
- ・どのように達成するつもりか？
- ・どこで何をするか？
- ・誰に協力してもらうか？

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Supplement~5W1H

Where、When、Who、What、Why、How のことで、物事を考えるときの一つの基準。

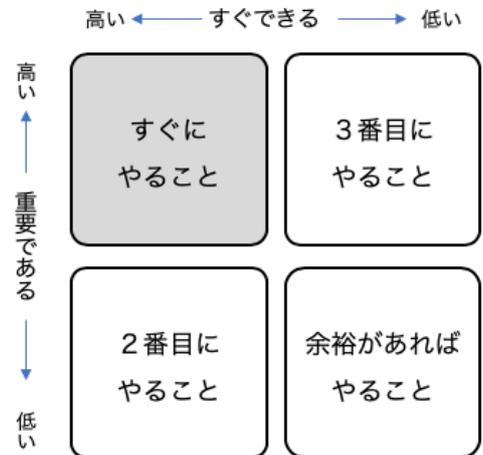
特に重要なのは、WhyとHowで、目標設定でも、「なぜ設定したか?」「どのように達成するのか?」は、重要な要素となる。

また、面接時にも重要なのは、WhyとHow。

(2) 優先順位の考え方

縦に「自分にとって重要かどうか?」、横に「すぐできるかどうか」を軸にして、やらないといけないことを分類する。

すぐにできて、「自分にとって重要であること」から始める。
次に、「重要ではないがすぐに始められること」または「すぐにはできないが重要であること」に取り組む。

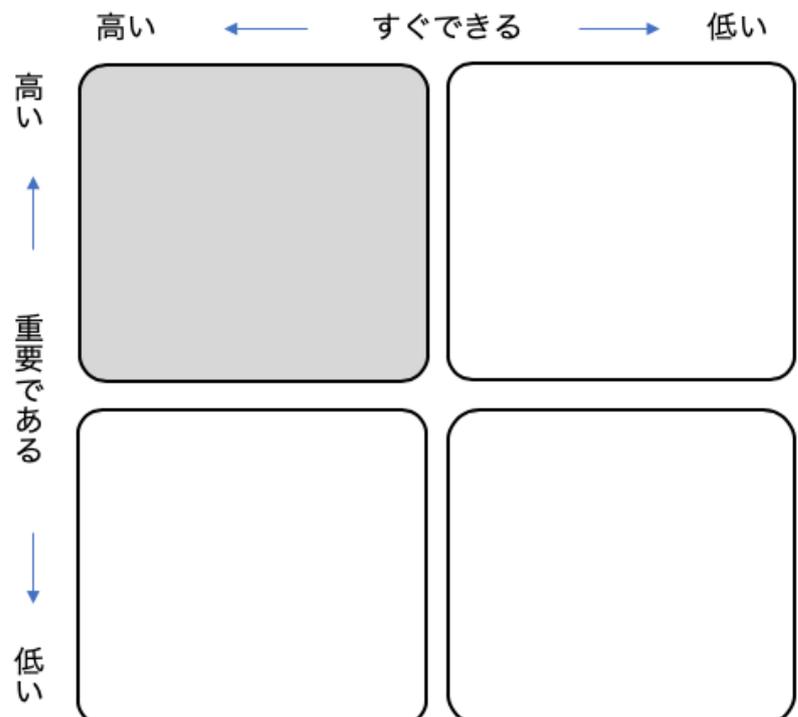


(3) 実際に、優先順位を決める

先ほど書き出した「やらなければならないことは?」の10項目を、下記の表に、番号を当てはめる。

1番最初に取り組むことを確認する。

何から始めていいかわからないときは、優先順位を決めて取り組む。



【3】情報を管理する

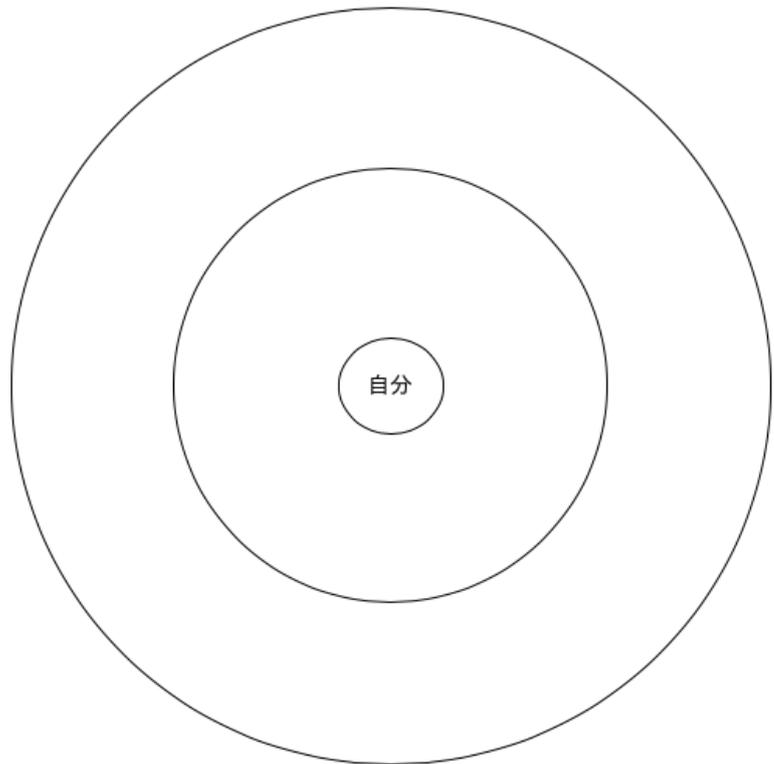
1) 情報ってなんだ？

Exercise～現在の情報網を整理する（ネットワークリンク）

携帯電話の住所録の「あ行」から、知り合いの名前を下記のリンクの中にプロットしてみる。

自分を中心に、内側には、頻繁に連絡を取り親しくしている人を、その枠には、あまり親しくしていない人を、最低 10 名記入。

親友、相談相手、癒し手、仲間、協力者、遊び友達、情報源、知り合いなど。



日々、生活（仕事を含む）をしていくためには、いろいろな情報が必要。

特に、最近では、簡単に様々な情報が手に入るようになったが、一方で様々な問題も起こっている。

また、「知っている」「知らない」の格差が拡大し、知っている人が得をし、知らない人が損をする時代になっている。

1：どこから集めるか（情報媒体）？

インターネット、新聞、雑誌、交流会、会議など、さまざまな場面で情報が飛び交っている。情報として意識して収集することが大切。

2：情報の種類

情報には、直接情報と間接情報がある。

直接情報より、間接情報をいかに収集できるかが重要。

したがって、ネットワークリンクの外側の人（知っているが親しくない）との関係を活発化させる。

2) 情報を管理し活用する

情報を管理するとは、「収集」「分析」「活用」「共有」のサイクルをマネジメントすること。

「収集」：どう収集するか、「分析」：収集した情報をどう分析するか、「活用」：情報を自分のために生かす、「共有」：報連相（報告・連絡・相談）で情報を共有する。

1：情報元を増やす

自分のネットワークを内外に拡大し、ネットワークリンクで管理する。

2：情報に負けない

現在は、誰でもいつでも情報が手に入る環境にある。

したがって、情報に埋もれないことと、自分に必要な情報だけを意思を持って整理する。

3：情報に注意する

様々な危険性もあるが、情報は避けるものではなく、上手に活用するもの。

- ・ データの入った PC や CD-ROM、USB の紛失。
- ・ SNS の弊害～情報拡散、情報炎上など。
- ・ 個人情報の漏洩～メールアドレスなど。

Supplement～情報は戦略

- ・ 戦後、日本の生活様式が欧米化したのはアメリカの戦略。
- ・ 軍隊を持つ国は情報産業が発展する（ペンタゴンとインターネット）。
- ・ しかし情報より強いものがある→文化や風土。
日本に進出した世界第2位の小売業カルフル（フランス）は10年で撤退。
世界最大の小売業ウォルマート（アメリカ）は日本に店舗なし。

5

他人を意識して考える力

相手への気配りをはじめ、
他人に対してのサービス精神などのマインドを醸成。

【1】気配りとマナー

1) 気配りって？ マナーとの違いは？

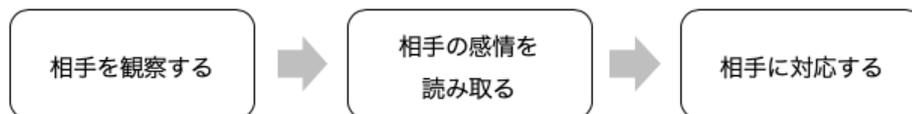
Exercise～あなたならどうする？

次のような場面に遭遇した時、あなたならまわりに対して、どんな態度や行動をしますか？

- エレベーターのドアが閉まりはじめているのに無理に乗り込んだ。
- 街を歩いている時、携帯電話に友達から着信がはいった。
- 「本日休みます」という連絡を会社にする事態となった。
- パーティで、一緒に雑談している人のドリンクがなくなった。

(1) 気配りとは・・・

気配りは、相手の気配を感じ、相手のためにどうすればいいかを考えること。
そのためには、相手をよく観察し、相手の感情を読み取らなければならない。
つまり、気配りは、相手を観察し→感情を読み取り（気づき）→対応すること。



事例研究・・・

- ・ お客様が暑そうにしていたらエアコンの温度設定を確認する。
- ・ 退出するときに、みんなの忘れ物がないか確認する。
- ・ 寒い日には温かいものを、暑いときには冷たい飲み物を出す（自動販売機）。
- ・ お客様の状態を見て、適切な飲み物を提供する（ANAの機内でのこと）。

(2) マナーって・・・

マナーは、社会で一般的に大多数の人々が望んでいる言動で、挨拶や言葉使いなど。

「こうしていれば失礼がない」とう無難な言動。

したがって、時と場合によっては、相手にとってふさわしくない場合もある。

Supplement～マナー研修が多い

調査会社マクロミルの調査によると、新入社員研修で実施しているプログラムは、社会人マナー85%、配属先での専門知識 59%、会社の歴史や事業内容 50%であった。

2) 気配りとマナーの基本的考え方

「マナー < 気配り < サービス」となる。

マナーは、相手にとって必ずしも適切とはいえない場合があるので完璧なものではないが、基本は理解しておくこと。

絶対的なものではないので、相手・場所・時間・国籍など、様々な条件を鑑み、相手を不快感にさせないことが基本中の基本である。

Example—観察して対応

- ・ 風で開きにくい扉の開閉を助けた店員。
- ・ ある有名なホテルのシェフ長のやり方。
- ・ はとバスの有名なバスガイド。

Supplement～インフォーマルルール

社会でのルールには、フォーマルルールとインフォーマルルールがある。

就業規則などに明記された公開されたルールは、誰でも守らなければならない一般的でフォーマル的なルール。一方、グループやメンバーだけで決めた独自のインフォーマルなルールも存在し、良好な人間関係に影響が大きい。

インフォーマルルールを把握するには、明文化されていないことが多いので、周りの行動をよく観察して把握する必要がある。

【2】 サービスマインド

1) サービスの勘違い

Exercise～良いサービス事例を話す

最近の出来事で「これは良いサービスだ」と思った体験を、グループ内で発表してください。

◆販売促進を勘違い

- ・若い女性にだけ割引する近所の八百屋。
- ・いつも閉店セールのは靴屋（梅田）。

◆店舗環境を勘違い

- ・百貨店の高級品フロアーの女性用トイレ（大理石）。
- ・エスカレータ脇に置かれた休憩用ソファ。

◆マニュアルを勘違い

- ・空いているのに、知らない人と隣り合わせに案内される回転すし店。
- ・ファーストフード店のメニューに「笑顔0円」。

2) 良いサービス実現のために

Exercise～事例研究

あるタクシー会社の顧客対応の話から、感じたことをグループで話し合う。

(1) マニュアルや仕組みではなくマインドを大切に

他人に、評価されたい、喜ばれたいと思う心。

- ・ 教師や職員、友達に喜んでもらいたい心。
- ・ 上司、同僚、他の部署の社員、仲間に喜んでもらいたい心。

(2) 顧客満足とは・・・

顧客満足＝顧客満足＋従業員満足＋取引先満足。

顧客満足＝お客様の期待＜私たちの行動。

お客様の期待＝私たちの行動は、普通の満足。

お客様の期待＞私たちの行動は、苦情になる。

Example—顧客最優先

- ・ JR の乗り継ぎを知らせるバスの運転手。
- ・ 有名人から指名される京都のタクシー運転手。

Supplement～やりがいとは・・・

「やりがいのある仕事はあるのか？」というテーマで、社会人を直撃インタビューした結果（学生がインタビュー）、「上司に褒められた」「お客様がありがとうと言ってくれた」などの時に、やりがいを感じたとの答えが多かった。

仕事そのものではなく相手から感謝されることでやりがいは生まれている。

したがって、やりがいのある仕事などはなく、やりがいは相手を喜ばせようとする行動の結果生まれる。

Exercise～ディズニーランドのサービス事例

下記のサービス事例（実在）を読んで、感じたことをグループで話し合おう。

ある日のこと、TDL内のレストランに若いご夫婦が見え、それぞれ自分の食事を注文してから、さらにもう一つお子さまランチを注文した。

子供連れでもないのにお子さまランチを注文されたので、注文を受けたウエイトレスは「なぜ？」というようなげんなりな顔つきで一瞬とまどった。

すると、ご夫婦はその訳を次のように話してくれた。

「私たちには小さな子供がいて、よくその子を連れて東京ディズニーランドに遊びに来ました。その時は、いつもこのレストランに寄ってお子さまランチをいただいたものです。ところが、最近、その子を亡くしてしまいました。そこで、今日はその子をしのぶために、2人でここに来ていつも子供が楽しみにしていたお子さまランチを注文したのです。」

神妙な顔つきでこの話を聞いたウエイトレスは、なんと、2人用のテーブルから、家族4人用のテーブルに案内しなおして、お子さまランチをご夫婦の間に、さらに子供用の椅子を持ってきて、置いてくれたのです。

ご夫婦にとっては、お子さまランチを注文しただけでも満足していたのに、子供用のイスまで置いてもらったので大感激。

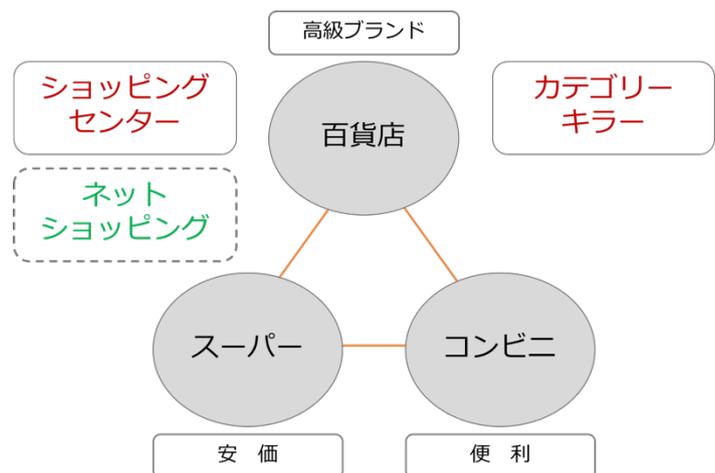
このウエイトレスの心温まる行為に感動したご夫婦は、帰宅してすぐにTDL宛に感謝の気持ちをしたためたお礼の手紙を出した。

※NEVER まとめより引用

3) サービスの現場を見学

(1) 小売業マーケットの現状

3大小売業である 百貨店・スーパー・コンビニ に加え、カテゴリーキラー（電機製品に特化したヨドバシカメラなど）、アマゾンなどのネットショッピング、さらに、郊外型2核1モールショッピングセンターなどの出現で、小売業マーケットは複雑化した競争激化マーケットと言える。



(2) 郊外型2核1モールショッピングセンターの見学

1: 事前学習—見学ポイント

○全体

- ・ 価値観=車 ターゲット=4人家族 対応=ワンストップ。
- ・ 2核1モールの構造を外から確認。
- ・ 駐車場の傾斜と線の引き方。
- ・ 入り口の扉が二重。

○核になるスーパーマーケット

- ・ レジ周辺の客だまりの広さ。
- ・ キャッシャーの位置表示。
- ・ 生鮮3品と周辺商品の配置。
- ・ エンドフェースの役割。

○モール（専門店）

- ・ショーウィンドーの配置の種類。
- ・レジの位置の種類。
- ・外から見えないもの～フィッティングルーム、レジカウンター、販売員。
- ・入り口の明るさと奥壁面の明るさ。
- ・レジ上のペンダント。
- ・売場構成～アイルゾーン、ボリュームゾーン、ウォールゾーン。
- ・棚の構成～サインスペース、ゴールデンスペース、ストックスペース。

○その他

- ・効率良い棚の配置～3、奇数。
- ・カーブしている床。
- ・絨毯の多用と吹き抜けの効果。
- ・子供でも買える自動販売機。
- ・通路の広さ～本屋など。
- ・喫煙ルーム。
- ・トイレの工夫～子供手洗い、オムツ、鳥の声、扉の開閉など。

Supplement～アイドマの法則

AIDMA（アイドマ）は、サミュエル・ローランド・ホールが広告宣伝に対する消費者の心理のプロセスを示した略語。

AIDMAの法則では、消費者がある商品を知って購入に至るまでには、次のような段階があるとされる。



2：指示に従い見学する

Exercise～2人1組になって見学して、感想をグループで話し合う。

6

他人を意識して行動する力

相手と良好な人間関係を作るためのコミュニケーションスキルや
対人関係における相手との関わり（環境）などについて基本を学ぶ。

【1】コミュニケーションスキル

1) コミュニケーションの特徴

(1) コミュニケーションは相手が判断

コミュニケーションスキルが「難しい能力」と言われる理由は、相手が存在し、コミュニケーションの良し悪しは、相手が判断するから。

(2) コミュニケーションは情報の伝達

コミュニケーションの語源はラテン語の「コミュニケーティオ」から、意味は情報の伝達。したがって、単なる挨拶ではなく、情報（言葉や心）の伝達がなければコミュニケーションではない。

(3) コミュニケーションは会う前から始まっている

相手とのコミュニケーションは、お互いのあらゆる事前情報（写真や文字、メールの文面など）をもとに、会う前から始まっている（スキーマ）。

また、事前情報で得られた相手の情報（印象など）は、なかなか変えられない（ラベリング）。

(4) ノンバーバルで決まる

コミュニケーションの基本は、どう伝えるかである。

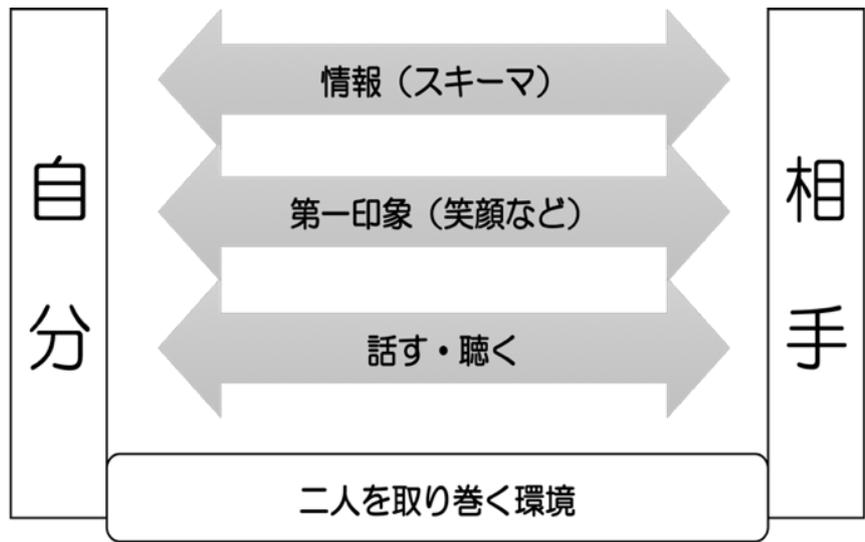
したがって、内容（言葉・バーバル）も大事だが、笑顔などの表情や声の大きさ、アイコンタクトなど言葉以外の要素（ノンバーバル）で、コミュニケーションの良し悪しが決まる。

バーバルコミュニケーションは言葉の意味や言語的信息

ノンバーバルコミュニケーションは、表情、外見、視線、姿勢、態度、服装、などの視覚的信息、さらに声の調子、強弱、声の質などの聴覚的信息。

「何を話すか」はバーバルコミュニケーション、
「どう話すか」がノンバーバルコミュニケーション

Example—子供をしかる親と子供のコミュニケーション



2) コミュニケーション構図の解説

(1) 事前情報 (スキーマ)

Exercise～どんなタイプの人と思いますか？

左の文字から判断して、想像される恋愛タイプを選んでください。

丸

丸

丸

A

嫉妬心が強いタイプ
男性の場合は、女性っぽいタイプ

B

男性なら「俺について来い」タイプ
女性なら「自分から告白する」タイプ

C

恋愛において消極的
失恋の痛手をいつまでも引きずる

1 : 事前情報に注意

コミュニケーションの事前情報として、写真、書類の文字、電話のかけ方、メールの文面、友達・先輩の評判などがある。

実物を見なくても、今までの知識・経験・価値観などで、ある程度判断できる。

2 : ラベリング

一旦判断された印象は、なかなか打ち消せないので (ラベリング)、普段から相手に判断されることを考えて対応しておく必要がある。

(2) 第一印象

Exercise～あなたは、どんなタイプの人が嫌いですか？
不快に感じる相手の態度や印象をグループで話し合しましょう。

1：第一印象の重要性—初頭効果

「人は、わずか 0.7 秒で 90%判断される」と言われている。
会った瞬間にその人はどんな人かラベリングされてしまう。
そして、一旦、ラベリングされると、なかなか打ち消せない。

2：第一印象を良くするために・・・

メラビアンの法則では、感情や態度のメッセージは、言語情報（バーバル）が 7%、口調や話の早さなどの聴覚情報（ボーカル）が 38%、見た目などの視覚情報（ビジュアル）が 55%の割合で、相手に伝わる。

したがって、自分の感情や態度は、見た目で伝わることが多い。
笑顔や身だしなみ（服装・髪の毛、装飾品など）が大切になる。

Example—紳士と浮浪者の信号無視

(3) 笑顔

Exercise～笑顔の訓練
自然な笑顔を作るには、顔の表情筋を柔らかくする。
「ウイスキー大好きー」で笑顔の訓練

1：笑顔は良い感情の OUTPUT

笑顔は、最強の脳トレでありストレス発散法。

普段から、笑顔のトレーニングをして表情筋を柔らかくしておく。

笑顔はコミュニケーションの潤滑油。

Supplement—カリフォルニア大学の研究

心拍数、体温、肌の信号、筋肉の緊張などを、笑顔、恐怖、怒りで測定。

笑顔は、10秒で緊張が緩和し、安心している身体的変化が起こった。

笑顔には、緊張を緩和しストレスを解消する効果がある。

2：笑顔の8つの効果

- ①免疫力が高まる～がん細胞を殺すNK細胞が活発になる。
- ②ストレスが緩和～ストレスホルモンのコルチゾールが低下する。
- ③痛みが緩和～15分の笑いで10%痛みが緩和する。
- ④各種身体症状に効果～笑うと血管が開き血行が良くなる、血糖値上昇を抑える、便秘解消。
- ⑤記憶力が向上～脳のアルファ波が増加、集中力、記憶力が高まる。
- ⑥幸せになる～「楽しい」「幸せ」な気分になる。
- ⑦ポジティブになる。
- ⑧長生きする～笑顔の人は、7歳長生きする。

3：日常で意識して訓練（無意識の意識化）

- ・毎朝、鏡に向かって笑顔で「おはようございます」。
- ・コンビニのレジで笑顔で「ありがとう」。
- ・意識して元気よく笑顔で挨拶する。

(4) 話す訓練

Exercise～人の話を聴きたくない時

「人の話を聴きたくない時はどんな時ですか?」「どんなタイプの人のお話は聴きたくないと思いますか?」、グループで話し合ってみましょう。

1：話を聴きたくない時の4つの要素

- ・話の内容が伝わってこない（興味と関心が持てない）。
- ・話している人が嫌いだ（例：タイプが違う人）。
- ・話が長い（例：乾杯の挨拶）。
- ・自分で話したいことがあるのに、話を聴かなくてはいけない。

2：自己表現力

相手に聴いてもらうためには自己表現力を高めないといけない。

自己表現力は、下記の4つで構成されている。



特に、気配り・対応力・熱意のノンバーバルが大切である。

面接時には、「熱意」が一番重要。

3：自己表現力を高めるためには・・・

○慣れる

人前で話す機会を増やし、度胸をつけて人前で話すことに慣れる。

○日記をつける

1日の出来事、自分の思いや考えを、声を出しながら書く。

○自信を持つ

自分が発信したいことに自信を持つ → 聴いた人が感動。

自信がないまま表現力だけ向上させても感動しないし記憶に残らない。

○批判を恐れない

いろいろな価値観の人が聴いているので、反対意見や批判的意見があっても、「そういう考えもあるよね」と相手を受け入れる。

○ネタを多く持つ

日頃から、新聞や雑誌などに目を通し、話題性のあるネタや語彙やキーワードを収集して。

4：話してみる

Exercise～2人1組になって、自分のことを話してみよう。

昨日の出来事、読んだこと、聴いたこと、体験したこと を家族や友人に話すことから。

5：話すことは OUTPUT の代表例

昨日の出来事、本を読む、体験する、人の話を聞く などの INPUT を、OUTPUT してみる（人に話す）。

相手の反応を見る、意見やアドバイスをもらう（フィードバック）。
そして自分の意見や考えをまとめる（長所を伸ばす）。

映画の感想、本の感想、テレビ番組の感想、スポーツ観戦、グルメ感想など身近なことから話す。
話すポイントは、事実だけではなく、必ず自分の考えや意見を付け加えること。

「おいしい蕎麦屋に行きました」だけでは情報価値が小さい。
つゆのうまさ、麺の太さや歯ごたえなどを加えると、相手にとって情報価値が上がる。
SNS で人気の記事は、投函者の感想がある記事。

Supplement—緊張の5つのタイプ

プライド型～完璧主義者。

コンプレックス型～自分に自信がない。

トラウマ型～過去に恥ずかしい思いをした。

準備不足型～急に人前に立つことになった。

未経験型～初めての経験や場所・相手など。

6：敬語の訓練

Exercise～敬語に取り組もう

①下記の言葉を「尊敬語」と「謙譲語」に分けてみる。

	尊敬語	謙譲語
食べる	召し上がる	いただく
見る		
言う		
行く		

②ふさわしいビジネス言葉に変更してください。

どうしますか？	▶	
わかりません。	▶	
ちょっと待ってください	▶	

③正しい敬語に○、間違いには×を・・・。

報告書をご覧になりますか？	
山田部長は外出されています。 ※取引先から電話があった時の返事です。	
お名前様をご記入ください。	

◆尊敬語と謙譲語

尊敬語は、自分の行動を丁寧に言う言い方。

謙譲語は、相手の行動を丁寧に言う言い方。

◆敬語で注意すること

二重敬語はふさわしくない。

自分の会社の役職は社内だけ、外部の人には関係がない。

◆おかしな言葉使い

- ・「お靴履いてお外へ出ましょう。」
- ・「ら」抜き～「食べれない。」など
- ・「い」抜き～「すご。」「やば。」など
- ・「お釣りの方、確認ください。」「商品の方お渡しします。」
- ・レストランで注文したら「○○になります。」と言って料理を持ってくる。

◆色々な意味にとれる言葉

- ・「はい」の返事でも色々ある。～「延長はい」「重ねはい」「疑問はい」
- ・友達たちを飲みに誘った～「なんでくるの？」は誤解される。

◆カジュアル言葉に注意

「ぶっちゃけ」、「ないわ～」、「やられた!」、「知らんけど」

◆よく使っているサントリー

「とりあえず」「とりいそぎ」「とりまとめて」

(5) 聴く訓練

Exercise～どんなイメージ？

下記の2つの漢字で、
あなたはどんなイメージを持ちましたか？

聞く

聴く

A

B

Exercise～ヒーローインタビュー

選ばれた2人が、みんなの前でヒーローインタビューを。

一人は、インタビューされるヒーローで、自慢話をインタビューアーに話す。

インタビューアーは、ボールペンと紙を持って、メモしながら相手の話を聴く。

終わってから、このインタビュー風景について感じたことをグループで話し合う。

1：最も重要なのは「聴く」こと

コミュニケーションは「情報の伝達」という意味。

情報伝達には下記の4つの手法があり、最も使っている手段は「聴く」ことである。

「聴く」45%、「話す」30%、「読む」16%、「書く」9%

良好なコミュニケーションには、「聴く」が70%必要。

「聴き上手」「訊くは一時の恥、訊かざるは一生の恥」「口は一つ、耳は二つ」。

「聴くスキル」とは、「あなたの話を聴いています」という態度で聴くこと。

「聞く」や「聞こえる」ではなく、耳以外に目や心で「聴く」こと。

2：「あなたの話を聴いています」という態度とは・・・

基本3項目

◆アイコンタクト～目線を合わせる（例：迷子の子供対応）。

相互でアイコンタクトを取ると、仲良くなれる、親しい関係が築ける、自分の評価も上がる。

「相手と目を合わせるのは得意ではない」と思うときは、目と目の間など顔の中心を見るようにする。

ここは大事だと思う時に、1秒だけアイコンタクトを取ることから始める。

「目は口ほどにものを言う」自分の考えや思いは目から伝わる。

◆うなずき～3回以内

◆相槌～「単純相槌」や「陽転相槌」

応用3項目

○反射～「心の反射」と「言葉の反射」

○ミラーイング

○ペーシング

【2】相手との良好な環境づくり

1) 報告・連絡・相談

(1) 報告する

人に報告することは、OUTPUT力を高める。

報告は、最高のOUTPUTトレーニング。

報告することで、記憶に残り自分のものになる。

1：下準備

- ①キーワードでまとめ、キーワードだけ覚える。
- ②キーワードで物語を作る。

2：報告のポイント

◆自信を持ってはっきり話す

自身がない→声が小さい→説明した内容に信憑性がなくなる。

ノンバーバルを意識する。

◆最初にポイントを

なかなか結論を言わないと何が言いたいかわからない。

「その意見には賛成です。なぜなら・・・」というように結論+理由で話す。

説明は短くシンプルに～長いとだんだん聴く方が辛くなる。

◆活用するもの

○事例を使う

- ・具体的にイメージしやすいし、身近な例は親近感がわく。
- ・使えそうな事例は普段から溜め込む。

○権威を使う

- ・権威を使うと説得力が上がる～「ハーバード大学の研究によると・・・」
- ・数値を使う～「大多数が賛成した」ではなく「90%の人が賛成した」。

3：打ち明ける＝自己開示する

日本人は我慢が基本で、自分の弱点を晒したくない傾向が強い。
しかし、「自分の弱点」「自分の秘密」「自分のマイナス面」を打ち明けると心理的距離が縮まる。
かっこいいことばかりではなく、あえて弱い部分も話す。

自己開示の法則＝自己開示すればするほど相手との親近感は縮まる。
他の人には言わない話を自分だけに話してくれた。

自己開示の返報性

自分が自己開示すると相手も自己開示してくれる
打ち明けることを上手に使うと人間関係も良くなる。

4：謝る

謝れないで言い訳してしまう～男性で地位が高くなると傾向値が上がる。
謝れない理由は、プライドが高い、自分の価値を下げたくない、自尊心を傷つけない。

しかし、謝ることによって評価は上がることが多い。
「謝る」は、行動のフィードバックだから、対応策、改善策を考えるきっかけになる。
素直に正直に謝る。

反省（フィードバック）がないと意味がない。
謝ったあとは、どうするか、どうしたいかを話す。

（2）連絡する

1：電話対応

電話は、自分や相手の意思や考えを、確実にすぐに伝え確認するツール。
緊急で重要な要件、すぐに判断してもらいたいこと、今すぐ結果を知りたい時は、電話で。

メールやメッセージが増加し、電話の機会が減ったので慣れること。
メールやメッセージは、いつ読まれるかわからない。

○電話対応のメリット

- ・メールで何回やりとりしても伝わらない微妙な部分が伝わる。
- ・早い～長文なメールに時間をかけるよりは早い。
- ・証拠が残らない～「言った、言わない」の問題が発生するデメリットになる。
- ・感情が伝わりやすい～「お礼」「感謝の気持ち」など（例：「誕生日おめでとう」）。

○電話対応の留意事項

- ・重要な部分、数字など、電話番号などは繰り返し、その後、確認メールを送る。
- ・相手に合わせる～電話派、メール派。
- ・左手でとるのがベター～メモできる。
- ・まずは名乗る～11時までは「おはようございます」。
- ・声のトーンなどで相手の状態がわかるし、自分の感情も伝わってしまう。
- ・相手の都合を考慮して電話する～会議中、商談中、休憩中、食事中、移動中など。
「お忙しいところすみません」、「今よろしいでしょうか」などを。
- ・FAX～汚れないか、重なりがないか、電話番号の間違いはないか、返信の必要性は？

2：メール

手紙と話し言葉の間だから、ある程度の礼儀や敬語が必要。

宛先（会社名、役職、お名前）・挨拶文・簡潔な要件・発信者（会社名、役職、氏名、問い合わせ先など）。

○メールの留意事項

- ・発進前に再確認する～相手のアドレスや宛先や添付ファイル。
- ・メールを確認したらすぐに返信する～チェックの多い人ほど返信が遅いというデータがある。
「今はご返事できませんが、来週、回答させていただきます」
- ・誤解をされることもある～「なんで来るの？」
- ・相手が急いでいる場合、返信しないと相手の仕事がストップしてしまう場合は、優先的に。
- ・法人同士の連絡は、メッセージは失礼なのでメールで。

(3) 相談する

1：相談する

日本人は相談が下手～相談することを恥と考える傾向がある。
相談せず我慢する→対処不能になってから相談する→手遅れ。
悩んだときは、手遅れになる前に誰かに相談する。

人に相談する、吐き出すだけでもスッキリする～心理カウンセリングが存在する理由。

人に相談するだけで、ストレスが減り、対処法や方向性が見えてくる。
30分話を聴くだけで、現実は何も変わっていないのにスッキリして帰る患者さんは多い。

2：依頼する

心理学の「返報性の法則」
親切にされるとお返しをしないといけないと思うようになる。
頼まれるとなんとかしてあげたい気持ちになる。

したがって、日頃から挨拶する、親切にする、何か役立つことをする。
「あいつの頼みならしょうがないよな」と言われる人物になる。

Supplement—インセンティブ

インセンティブには、非金銭的インセンティブと金銭的インセンティブがある。
非金銭的インセンティブは、効果期間が短く、量を増やさないと効果が効かなくなる、麻薬のようなもの。

3：吐き出す

日本人は我慢が美德と思われているが、苦しい・辛いと思ったことは言葉にして吐き出す。
辛いことや苦しいことは吐き出して、デトックス（有害な物質を排出させる）する。

吐き出すことで、辛いこと、苦しいことが軽減される。
具体的には、人に相談する、自分一人でする場合はノートに書き出す。

Supplement—ある実験

注射する時に、「痛い」「痛い」「痛い」と言いながらすると、我慢して注射するのとでは、「どれくらい痛かった？」と後で訊くと、我慢した方が痛さを訴え、「痛い」と叫んだ方は、痛さが5分の1になっていた。

2) その他の良い環境づくり

(1) プライベートスペース

Exercise～相手との距離の確認

少し離れた相手にゆっくり近づいてみる。
相手に対する意識が高まったところで立ち止まる。
お互いに手を上げて、お互いの距離を確かめる。

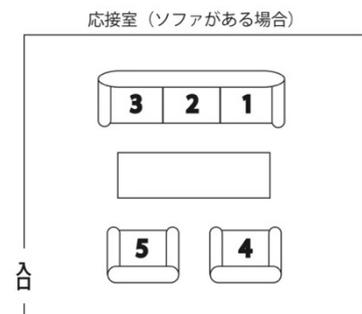
人には、自分なりのプライベートなスペースがある。
プライベートスペースに入れるのは、家族や親友や恋人などだけ。

プライベートスペースに親しくない人が入ると拒絶反応（緊張など、他人を意識）を起こす。
初対面の時は、適度の距離を維持する必要がある。

(2) 座る位置や席順

Exercise～どこに座りますか？

あなたは、応接間に案内されました。
どこに座りますか？
また、カバンやコートはどこにおく？



応接間など、座る位置は決まっている（一部例外）。
基本的には、お客様が座る位置は、入口から一番遠いところ。

座る位置で相手との関係が良くなる。
・正面敵対があるからやや斜交いに座る。
・頼みごとがあったり、親密になるには「八の字」に座ると効果的。

そのほか、席順があるので基本を知っておくこと。

- ・新幹線の席順
- ・タクシーの席順
- ・エレベータ内で立つ位置 など

Exercise～これは飲んでいいお茶？

応接間に案内され、お茶が出された。

このお茶は飲んでいいお茶ですか。

(3) 名刺交換

Exercise～名刺交換を体験する

最初に基本を学んで、隣同士で実践してみる。

(4) 身だしなみ

社会で評価するのは相手、普段着は自分の好み、スーツは相手の好みだから、スーツで仕事をする。

身だしなみは、相手に好印象を与えなければならないから、清潔感・派手でない・自分にあったサイズなどを意識する。

(5) 挨拶し雑談する

1：挨拶はコミュニケーションの始まり

挨拶はコミュニケーションの入り口。

なんども挨拶することで、いずれは会話につながる。

会話がスタートすれば、人間関係がよくなる。

挨拶あり→雑談→会話→密なコミュニケーション（相談など）。

挨拶なし→疎遠→険悪→無視→人間関係悪化。

2：挨拶は相手を認めること

心理学で相手の存在を認めることを「ストローク」と言う。
テニスでは、ストロークは「打つこと」であり「打ち合うこと」。

肯定的ストロークの代表例が挨拶。
したがって、挨拶することは、お互いの存在を認め合うこと。

人は「認められたい」「承認してもらいたい」と思っている。
心理学者のエリック・バーンは、「人は誰でもストロークを求めて生きている」と言っている。

3：挨拶のメリット

- ・コミュニケーション、交流のきっかけになる。
- ・会話が始まる。
- ・相手を認めて相手を育てる。
- ・自分の印象が良くなる。
- ・職場の雰囲気良くなる。
- ・自分のことが認められる。

挨拶はノンバーバルで、笑顔、元気よく、アイコンタクトで。
明日から、最初に会った人は、必ず挨拶してみる。

4：挨拶したら雑談する

雑談したいが、「何を話していいかわからない」「気の利いた雑談ができない」という人がいる。
話すことがあるのではなく、「とりあえず声をかけてみよう」が挨拶。

「おはよう、週末どうしてた」「今日のシャツ似合っているね」「忙しそうだけど最近仕事どう」「今日は寒いですね」など。

「月に1回の家族旅行」よりも「1日5分の家族の会話」の方がはるかに関係は良くなる。

(5) 感謝する～「ありがとう」

感謝して嫌がる人はいない～「ありがとう」は魔法の言葉、「ぐち」から「感謝」へ。
まずは、「ありがとう」という癖をつける。

◆感謝の4つのメリット

- 1：人間関係がうまくいく。
- 2：身体的や心の痛みが軽減し、幸福度が25%アップする。
- 3：病気になりやすく、長生きできる。
- 4：免疫力がアップし、病気の回復が早い。

Supplement—イリノイ大学の研究

感謝やポジティブ感情を持った人は、持たない人に比べて9.4年長生きする。
感謝「ありがとう」は健康に良い。

Supplement—感謝によって分泌される脳内物質

- ◆ドーパミン—幸福物質、幸福感、モチベーションアップ、学習機能アップ、集中力アップ、記憶力アップ。
- ◆セロトニン—癒しの物質、安らぎ、落ち着き、緊張緩和、共感。
- ◆オキシトシン—リラックス物質、安らぎ、愛情、親切、信頼感、免疫力アップ。
- ◆エンドルフィン—究極の幸福物質、幸福感、多幸感、リラックス、集中力アップ、免疫力アップ。

7

OUTPUT 訓練

学んだこと・知った情報・新しい提案など、
INPUT したことは OUTPUT しないと自己成長できない。
今まで学んだ社会基盤力を、OUTPUT する訓練に取り組む。

【1】結果を出す人の OUTPUT

生活や仕事で成果を出している人は、「決断する力」「行動する力」「継続する力」を持っている。

1) 決断する

(1) チャレンジ精神がある

◆チャレンジしないと成長がない

やり方を変えるのが怖い、今のままが安心、新しいことは失敗が怖いなど思うことがある。無謀なこと、かなり高い目標、難易度の高いこと、不安と恐怖が高まる。しかし、チャレンジしないと成長はない。

Example—レジシステムの変更

◆ハードルは少しずつあげる

学習領域から挑戦する

普段運動しない人がいきなりエベレストに挑戦、高尾山は学習領域、エベレストは危険領域。

ゲームは、難易度が低いと楽で面白くない、高すぎると諦めて逃げてしまう。

跳び箱も、少しずつ、高さに挑戦していく。

Supplement—成長のための行動領域

コンフォートゾーン＝快適領域、安心、自己成長なし。

ラーニングゾーン＝学習領域、ワクワク、自己成長。

デインジャーゾーン＝危険領域、不安と恐怖、逃げ出す。

(2) 決断力がある

「あれこれ迷ってしまう」「なかなか決断できない」「途中で判断を変えたいくなる」など。迷ったら「考えるより行動を」。

迷ったら、最初に思ったこと、ワクワクする方を選ぶ。

最初に思ったこと＝あなたの直感、本能、心の声。

Supplement—迅速な決断をするファーストチェス理論

チェスのプロに、次の手を5秒で考えてもらい、そのあと30分考えてもらう。

最初に考えた次の手と、じっくり考えた次の手は86%一致した。

直感的に考えたことや最初の判断は、かなり正しいという理論。

ただし、プロのプレイヤー（専門知識やスキルがある人）の判断であることに注意。

新入社員が5秒で判断したのなら、あまり正しいとは言えない。

したがって、判断・決断を早める前に、経験を積むこと。

2) 行動する力

(1) スタートしてみる

なかなか仕事が軌道に乗らない、スタートできない。
いつまでたってもやる気が出ない。

まず、スタートしてみることに、始めないと何も始まらない。
寒い日に車を動かす時、最初にアイドリングが必要。
行動が冷え切っている時も同じ。

脳のアイドリングは、たった5分～まず5分やってみることに、行動してみることに。
簡単な作業からスタートする～机の前に5分座ることから始める。

Supplement—作業興奮

精神科医のクレペリンは、理屈抜きで作業を始めるとだんだん軌道に乗ってくることを「作業興奮」とよんだ。

今日いる自分は、昨日までの自分の積み重ねで、また新しい自分が始まる。
人生は挑戦の積み重ね、昨日のままでは、成長しないし、楽しいこともないし、お金もたまらない。

昨日までの行動を OUTPUT ことで、自己成長できる。
食事法の本を読む→トマトがいいことに気づく→トマトを毎日1個食べる（行動）＝自己成長
食事法の本を読む→トマトがいいことに気づく＝自己満足
食事法の本を読む→変化なし、今までどおり

(2) 集中する

脳は、情報を多量に受け入れても処理できない、処理能力が低いコンピュータのようなもの。
私たちは、マルチタスク（複数の仕事）を同時にできない。
「企画書を書きながら人の相談にのる」「メールをしながら電話で話す」など。

「テレビを見ながら勉強する」＝スピーディにタスクを切り替えているだけで同時処理ではない。
切り替えは脳に負担がかかり、処理能力を低下させるから集中力が低下する。

Supplement—脳の処理能力

ある研究では、脳の記憶容量は、17.9 テラバイト（1TB=1024GB）である。
しかし、情報処理能力は低く、3個以上の情報を同時に処理できない。
脳は、ソフトを同時に3個以上立ち上げると混乱して動かなくなる。

集中力が低下すると・・・

集中力が低下すると処理スピードは50%落ちる。

さらに間違いを犯す確率が50%アップする

仕事を同時に2つやると効率が80から90%低下した。

したがって、集中できる力を身につけることで、効率よく成果が出せる。

(3) 楽しむ

勉強が嫌いだから楽しくないから勉強しない～勉強を楽しめるかどうか。

同じ時間勉強しても、いやいや勉強した場合と楽しんで勉強した場合では、成績が違う。

楽しい＝ドーパミン分泌＝集中力、モチベーション、学習能力アップ。

楽しくない＝ストレスホルモンのコルチゾール分泌＝記憶力の低下、嫌なものを排除する。

Supplement—大阪大学の研究

文章を音読して、記憶した単語を上げてもらおうと、楽しい単語の再生率が3倍高かった。

3) 継続する力

人生や仕事で成功するには、続けることが一番～恋愛も続けないと成果が出ない。

◆続けるためのコツ

- ・今やることに集中する～とりあえず行っただけ行こう、5分だけでもやろう。
- ・楽しむ～楽しいことは毎日続けられる、楽しさを意識して。
- ・目標を細分化～目標は大きく、実行は細分化して、実行しやすくする、今やることだけ。
- ・結果をチェック～毎日記録を、頑張っているプロセスを意識する。
- ・褒美を用意～「ここまできたら、少し高級な食事を・・・」など。
- ・無理せず～ベストではなくベターで取り組む。

Supplement—成果を出す一般社員の行動

- ・先輩の書類を活用。
会社の仕事は似たことの繰り返し、先輩の書類を活用する。
- ・メールや電話で済ます。
まず、「メールや電話で済ませないか？」を考えてから行動する。
- ・伝統や慣習を見直す。
「いつもやっているから・・・」と言って無駄な仕事をしていないか見直す。
- ・優秀な社員から仕事の仕方を学ぶ。
成果を出すためには、成果を出している人の行動を真似る。

【2】 OUTPUT を高めるトレーニング

1) 書くトレーニング

最近では、スマホカメラで撮影、パソコンに入力、タブレットにメモだが、手で書くことは重要。書くだけで、記憶に残り、脳を刺激し、脳のポテンシャルは最大限に引き出せる。

Supplement—プリンストン大学とカリフォルニア大学の調査

授業のノートを手書きと電子ツールに分けると、手書きの学生の成績が高く、より長期に記憶し、アイデアも多く出た。

Supplement—スタヴァンゲル大学（ノルウェー）とマルセイユ大学（フランス）の研究

20の文字を、手書きと電子ツールで暗記してもらい、数週間後にテストすると手書きの学生の記憶力が高かった。

（1）書き出す

書き出す作業は、頭の中に写真のように残す作業。

INPUTの直後が、一番情報が多いからすぐに書き出すこと。

映画を見て一番説明できるのは見た3時間以内、それ以上たつと説明できなくなる。

映画を見る→気になったセリフ、風景の描写、自分の感情、自分の考えやアイデア、印象に残ったシーン、気づき、感動など思いついたことを書き出す。

映画を見たあと、その時の脳の記憶を写真に残す作業が書き出す作業。

INPUTだけでは、体験や学んだことは、すぐに劣化してしまから、書き出して自分のものにする。

◆カードによるアイデア出しの方法・・・

カードはひらめきを生む最良のツール。

思ったこと、思いついたことを、カードに書き出す。

一枚のカードから連想されることをまた別のカードに書き出す。

質より量が大切。

思いつくことを全て書き出す、出し尽くす。

カテゴリ別に整理する。
カテゴリは別のカードに書いておく。

分類ができれば、写真に撮っておく。
うまくいかないときは視点を変えて、カテゴリや分類の仕方を変える。
整理できれば、パソコンでまとめる。

(2) 気づきをメモする

アイデアを消滅させないためには 30 秒が勝負。
ひらめき、アイデア、気づきは、脳内の花火のようなものですぐに消える。

「あ、そうか」と気づくことを脳科学では「アハ体験」と呼ぶ。
「アハ体験」が起きると、一瞬だけ自分が変わる、違う世界が見える。

見た夢も、すぐは覚えているが、すぐに忘れる。
気づいたらすぐに書き留めるよう準備をしておく～メモ帳を手元に。

「嬉しい出来事」「楽しい出来事」「悲しい出来事」はいつまでたっても覚えている。
イラストを描いたり、ハートマークを描いたりただで、感情が刺激され記憶が強化される。

スティーブ・ジョブズの創造的活動は落書きから始まった。
太宰治のノートが発見されたが、多くは自画像の落書きだった。
考えやアイデアが行き詰まったら、ノートに落書きを。

Supplement—創造性の4B＝アイデアが生まれやすい時
入浴中、バスで移動中、ベットで寝ている時・起きた時・寝る前、バーでお酒を飲んでゆったりしている時。
歴史的な発見も4Bに関係している～リラックスしている、ボーとしているとき。
ひらめきを強化するにはリラックスすること。

(3) 上手に、早く書く

上手に書くには、他の人から評価されることを前提に書くこと。
誰かに、感想やアドバイスをもらう～批判、修正点、改善点、長所&短所、読みやすさ、など。

「読まれる」という緊張感は、集中力を高め良い刺激になる～「この感想文は、後で社長が読まれません」。

文章を早く書く方法（コツ）は2つ・・・

◆時間を決めて書く

締め切りを決めて書くと、早く書けるようになる。

漫画家は、締め切りで仕事している。

◆構成を決めてから書く

構成を考えて書くと、書くスピードが倍増する～設計図を書かずに家を建てる人はいない。

構成の事例＝序文・本論・結論、起承転結、結論・理由・まとめ、イントロ・コンテンツ・まとめ。

Example—結婚式の挨拶は、最初の挨拶→新郎新婦の関係→面白いエピソード→締めの言葉。

（4）日記を書く

簡単で最高の OUTPUT は、日記を書くこと。

メンタルを強くしてビジネススキルも上がる。

1：継続する力がつく

毎日書くことで OUTPUT 習慣が身につく。

最初は時間がかかるが、飛躍的に文章を書くスピードが上がる～最初は5分から始める。

出来事より、自分が感じたことを書くことで、思ったことが口に出せるようになる。

2：自己洞察力

自分を振り返ることができるので、自分の弱点や考え方を客観的に捉えられる。

外から自分のことを見つめ直してもいい、そのほうが、嫌なことや弱点も描きやすい。

（自分にネックネームをつけて、他人のようにして・・・）

3：ストレス耐性が高まる

日記療法は非常に高い治療法だと言われている。

基本的にポジティブな出来事や楽しいことを書く～某化粧品店のトップセールス。

悩み事や嫌なことを書き出すことで吐き出す効果が生まれる。

Supplement—ブリガムヤング大学（アメリカ）の研究

学生にポジティブな出来事を日記に書かせると、出来事だけを書いた学生より、幸福度と生活満足度が2から3倍高くなった。

4：ポジティブ変換のトレーニングに

（ネガティブ日記事例）

今日、叱られた。書類の提出が1日遅れたから。1日ぐらいで怒るなよ。事前に、言ってくれば忘れなかったのに。締め切りが過ぎてから確認して、意地悪だよ。

（ポジティブ日記事例）

今日怒られた。提出期限を守らなかったのが原因だ。今後は、提出期限は守れるよう、手帳に書いておこう。同じミスは2度としないことを誓う。

（5）読書感想を書く

1：読書のメリット（INPUT）

- ・知識が得られる、仕事力がアップする、健康になる。
- ・頭が良くなる、人生が変わる、自己成長できる、楽しい。

2：読書感想のメリット（OUTPUT）

- ・内容が定着する、より深く理解できる、本の内容が整理される、文章力がアップする。
- ・考える力がつく、自己洞察ができる、自己成長できる。

3：「ビフォー → 気づき → TO DO」で書く

この本を読む前の私はこうでした。

この本を読んで、私は何々に気づきました。

今後、こうしていこうと思います。

Exercise—「自己成長レポート」を書く

2) 情報発信トレーニング

「SNS で情報発信すると、誹謗中傷の目にあう」と避けるのではなく、上手に活用することを考える。情報発信は、OUTPUT 力が上がり、かつ、フィードバックが得やすい。

(1) 情報発信のメリット

1：フィードバック効果が高い

アスリートが成功するには、良いコーチと監督が必要。
一人で頑張っても、ある程度しか成長できない、チェックしてアドバイスする人がいる。

情報発信することで、良いアドバイスがもらえる。

「情報発信 (OUTPUT)」 + 「フィードバックで反省と改善」、さらに、スパイラルに成長できる。

2：ポジティブに行動

何も情報発信しないと目立たない人に、情報発信しない限り人に評価される機会もない。

「他人から褒めてもらおう」、「よく見てもらおう」とポジティブに、情報発信する。

3：人が集まる

情報発信すると、関心を自分に向けられ、どんどん人が集まってくる。

人が集まると情報量も増え、ますます交友関係が広がる。

周りからの存在感が上がることで、承認欲求を高める効果がある。

4：仕事をコントロールできる

「私は企画の仕事がしたい」をいつも言っていると、真っ先に人事異動の対象になる。

何も言っていないと、いつまでたっても企画の仕事は回ってこない。

(2) SNS について

SNS は情報発信のツールではなく交流の場、知り合い同士の交流の場。
したがって、下記に注意して書くこと。

- ・ 拡散力が高いので、どこまで個人情報を書くか、コントロールする。
- ・ 不特定多数の人が読むので、法律的、倫理的に反する情報発信は慎む。
- ・ 誰が読んでいるかわからないことを意識する。
- ・ 交流を楽しむ～効率よく多くの人に短時間で情報発信できることを楽しむ。
- ・ 毎日投函～「おはよう」という感覚で、短くてもいいので毎日発信する癖を。
- ・ 最も重要なのは、「共感すること」と「信頼されること」。
- ・ 趣味や得意分野について書く、マニアックな記事を書くとき反応が高い。
- ・ 感想、意見、気づきを書く～「映画を見た」という記事だけでは共感しない。

3) ディベート体験

日本人は、議論やディスカッションが苦手。

欧米では、ディベートの授業があるので議論する力や自分の意見を述べる力が身につく。

(1) 議論・ディスカッションの上達法・・・

1：練習する

生まれつき議論が上手い人はいない～どれだけ多く体験したかどうか。

練習は軽いテーマから～映画、本、グルメ、など仕事とは関係のないテーマで。

2：議論と感情を切り離す

お互いの利益が影響する議論（ディベート）の場合、感情的なしこりが残る。

「会社のため」とか目標を持って議論してしまう。

心は、気持ちや喜怒哀楽の感情が働く、理論や理性を切り離し、相互をたたえ合うぐらいの気持ちで。

3：事前準備

ほとんどの会議は、何を議論するか、事前に決まっているか、ある程度予測できる。

事前に、質問すること、論点はどこか、予測して対策を立てておく。

議論の苦手な人のほとんどは事前準備が足りない人。

議論が得意な人ほど、関連資料やデータを準備する。

出そうな質問を想定し答えを用意しておく～「Q&A集」を作る。

4：自分から発言する

最初に発言された意見に大きく影響される（初頭効果）。

議論をコントロールでき、有利に進めることができる。

(2) ディベートとは

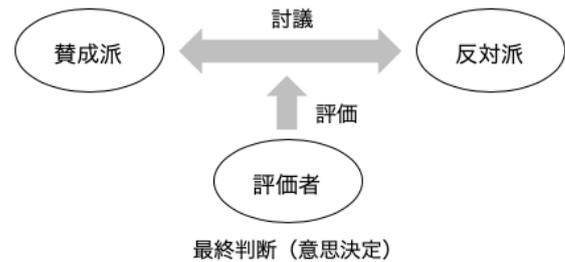
明確な課題について、賛成派と反対派に分かれて、定められた手法で、相手を説得することを目的に論じ合うこと。

実社会では、新製品の開発など、賛否両論を比較検討し意思決定していくときなどに活用されている。

(3) ディベートのやり方

①最近の話題から議題を決める。

- ・議題は肯定的に表現する～(例) 実力主義は、成果につながる。
- ・時間配分を決める。



(グループ討議)

②賛成派と反対派に分かれる。

- ・それぞれの人数は同数にするので、自分の考えに沿わない人も出る。
- ・賛成派と反対派、それぞれリーダーと書記を決める。

③賛成派・反対派それぞれ、その理由をグループで話し合いまとめる。

- ・話し合う前に、メンバーはそれぞれ情報収集し分析する。
- ・議題の定義を決める。～「実力主義とは」「成果とは」

(合同討議)

④賛成派が賛成の理由を反対派に、次に、反対派が反対の理由を賛成派に伝える。

- ・双方で挨拶と自己紹介から始める。

(グループ討議)

⑤賛成派と反対派、それぞれ相手に対しての質問事項をグループで考える。

また、それぞれ相手の質問を想定し答えを考えておく (Q&A 問答集)。

(合同討議)

⑥賛成派からは反対派に、反対派から賛成派に、それぞれ質問する。

(評価)

⑦今までの討議から、評価者が最終判断を公表し勝敗を決定する。

- ・内容だけではなく、どう伝えようとしていたか (表情や行動など) も含めて評価する。

4) その他のトレーニング

(1) 自己成長レポート

学んだことについて、「自分はどう感じたか」、「今後どのようにしたいか」を自己成長レポートに書き出す。

自己成長レポートは、別紙を使用する。

(2) ラブレター (この講座で)

相手を観察し、相手の強み (こんなところが素敵です) と弱み (こんなところを改善したらもっと素敵です) を書き出し、相手に渡す。

誰が買ったかわからないように、相手と返却は事務局が行う。

(3) 企画書を書く

◆企画書は、アナログからデジタルへの変換

ノートやカードに、考えたことを書き出す。

体系的に整理し、デジタルにまとめる。

◆普段から企画書を書く癖を

そのためには、普段からネタを集めておく。

色々な人に話して、反応を見る。

◆視覚に訴える

言葉だけではなく、絵やイラストを入れる。

聴覚と視覚に訴える。

Supplement—画像優位性効果

視覚的なものは、聴覚的なものより記憶に残りやすい～ラジオよりテレビ。

記憶の8割は視覚記憶と言われている。

聴覚情報は、脳の中で文字情報に置き換える必要があるから。

社会基盤力履修ブック

2024年7月発行

発行：転ばぬ先の寺子屋&カースキャリア



転ばぬ先の寺子屋&カースキャリア

〒520-3031

滋賀県栗東市糺1丁目6-14-105

(TEL) 077-598-5844

fumicyanblog.com