

優良派遣事業者認定制度 フォローアップセミナー

2021年2月

(一社) 人材サービス産業協議会

第1部

派遣営業・フォロー担当者のための リモートコミュニケーション 活性化研修

ピースマインド株式会社
講師 渡部 直子 先生

派遣営業・フォロー担当者のための リモートコミュニケーション活性化研修（90分）



会社概要

会社名	ピースマインド株式会社（英語表記：PEACEMIND Inc.）	
創業	1998年9月（設立2004年3月）	
資本金	9,025万円	
役員	代表取締役社長	荻原 英人
	取締役	原田 甲子郎
	取締役	伊庭野 基明
	監査役	上杉 昌隆
	執行役員	小薬 理絵
拠点	オフィス	東京本社、大阪
	ルーム	銀座、新宿、立川、横浜、仙台
ネットワーク	国内（提携専門機関）	全国約215機関／（紹介医療機関）全国約920機関
	グローバル（日本語対応）	全世界約40カ国・約400機関／（多言語対応）全世界200以上の国と地域

弊社サービスの領域

組織課題を効果的にサポートさせていただくために、組織分析・相談・教育・組織支援の各サービスをご提供しております

	社員	マネージメント層	組織全体
ストレスチェック	組織内のストレス調査（個人分析・組織分析）		
	組織の改善施策調査（リスク要因分析・改善提案）		
相談 (EAP)	カウンセリング（セルフケアサポート（自主相談））		
	カウンセリング(紹介相談)		
		マネジメントサポート（人事管理職専用窓口）	
	訪問カウンセリング(自主相談・紹介相談・人事管理職相談)		
教育 (研修)	集合研修 ※研修内容は、『研修カタログ』にてご紹介しております		
	eラーニング（セルフケア・ラインケア）		
その他 組織支援	セクハラ・パワハラ対策		産業医保健体制サポート (コンサルティング)
	C I S M(緊急時ストレスマネージメント)		
	復職支援		

講師プロフィール

■渡部 直子（ワタナベ ナオコ）

ピースマインド株式会社 認定講師

略歴

大手百貨店にて、販売・秘書・店舗企画・通販企画などを担当。
その後、法人研修講師、キャリアガイダンス講師、アナウンス等の仕事に従事するために独立。
現在、ピースマインド株式会社 シニアインストラクターとして活躍中。

資格

一般社団法人日本産業カウンセラー協会 産業カウンセラー
特定非営利活動法人キャリア・コンサルティング協議会 キャリアコンサルタント

研修歴

ストレスマネジメント研修、部下のメンタルヘルス・ケア研修、職場のハラスメント防止研修、職場のアサーション研修、アクティブリスニング研修、ポジティブシンキング研修
その他、復職者支援等の研修に携わっている。
年間 100 回以上、全国各地の企業でメンタルヘルス研修を実施。
わかり易く、聞きやすいとの評価を得ている。

研修の内容

1. コミュニケーションの大切さ
2. 派遣社員の変化にいち早く気づく
3. 具体的なコミュニケーションの演習（アサーション）
4. 聴くことのコツ
5. あなた自身のセルフケア

01

コミュニケーションの大切さ

そもそもなぜコミュニケーションが大切なのか？

現代におけるコミュニケーションの課題

- 人が孤立しがち
- 細かな配慮がしづらい
- 連携がしづらい

良いコミュニケーションのポイント

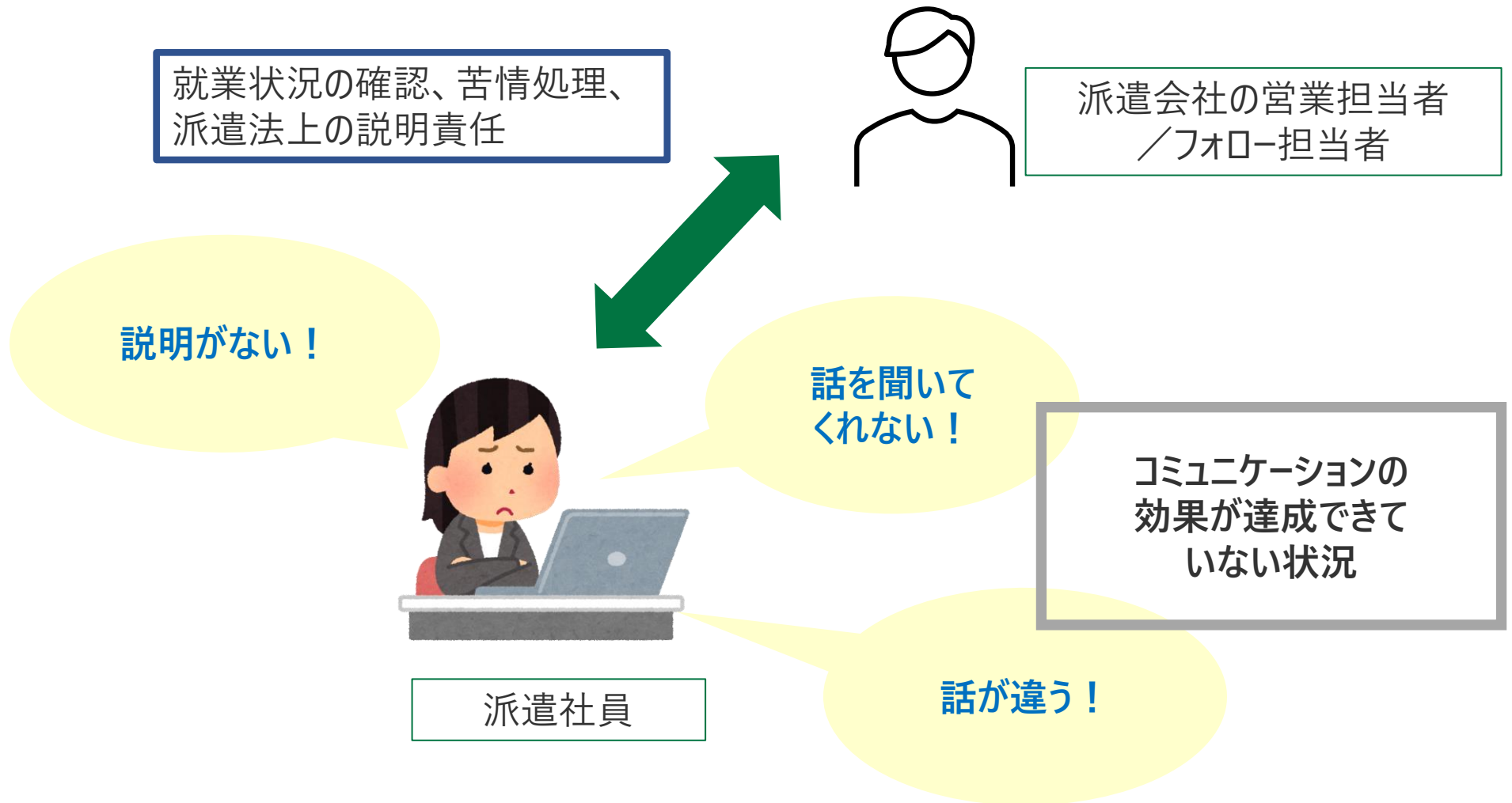
- 自分のメッセージを相手にしっかりとわかってもらうこと
- 相手のメッセージを受け止めること

良いコミュニケーションの成果

- 個人や組織の目標を達成できる
- 与えられた役割を実現できる
- 他者と親密なやり取りができる

自分と派遣社員が
いきいきと
働ける状態にする

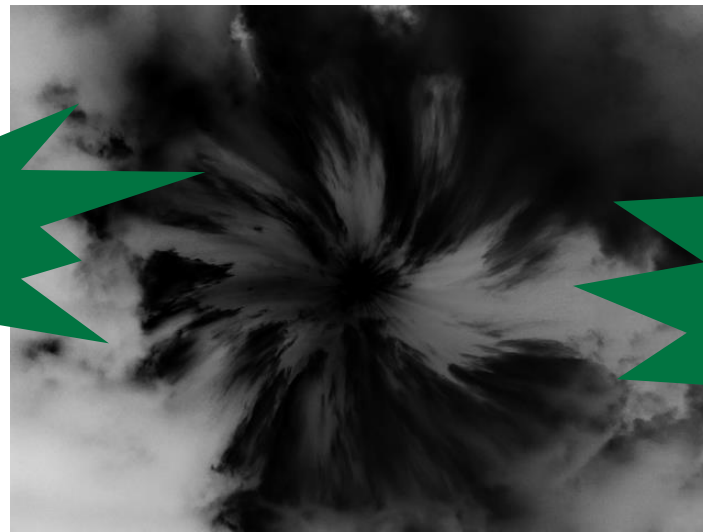
派遣社員側から寄せられる不満



コロナ禍であるがゆえに一層大切なコミュニケーション

コロナ禍：自分も他人も不安、心配、イライラが高まるのは普通のこと

不確実な事
ばかり



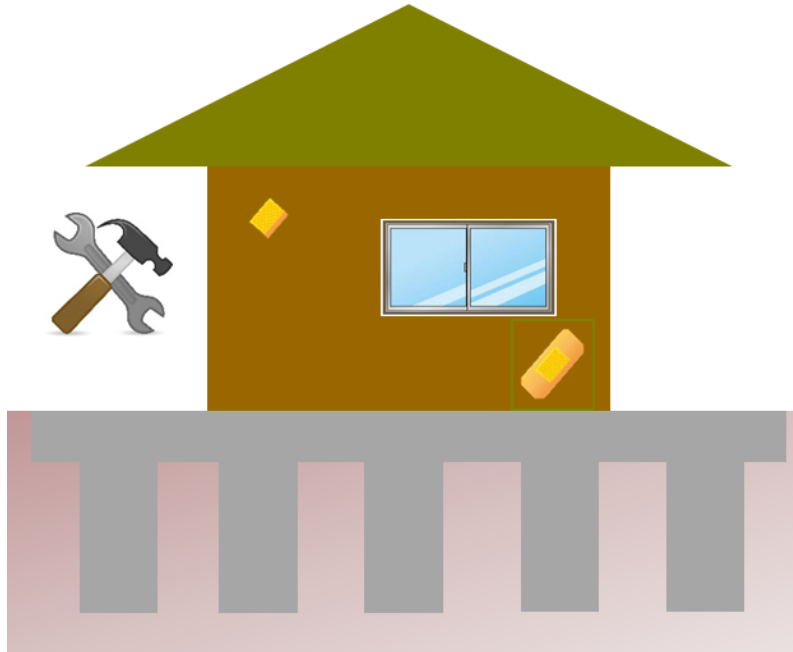
変化につい
ていけない

小まめに/丁寧に
コミュニケーションする

できる
こと

相手に配慮する

派遣社員との信頼関係づくり



日常業務

- 顧客や派遣社員との連絡業務
 - スケジュール管理
 - 報告業務
- など

派遣社員が働きやすい環境作り

- タイムリーで円滑なコミュニケーションによる信頼関係作り

派遣社員との信頼関係づくり

日頃の派遣社員との信頼関係づくりはなぜ大切なのでしょうか？

日頃の派遣社員の事を知っている = 派遣社員の変化に気づける

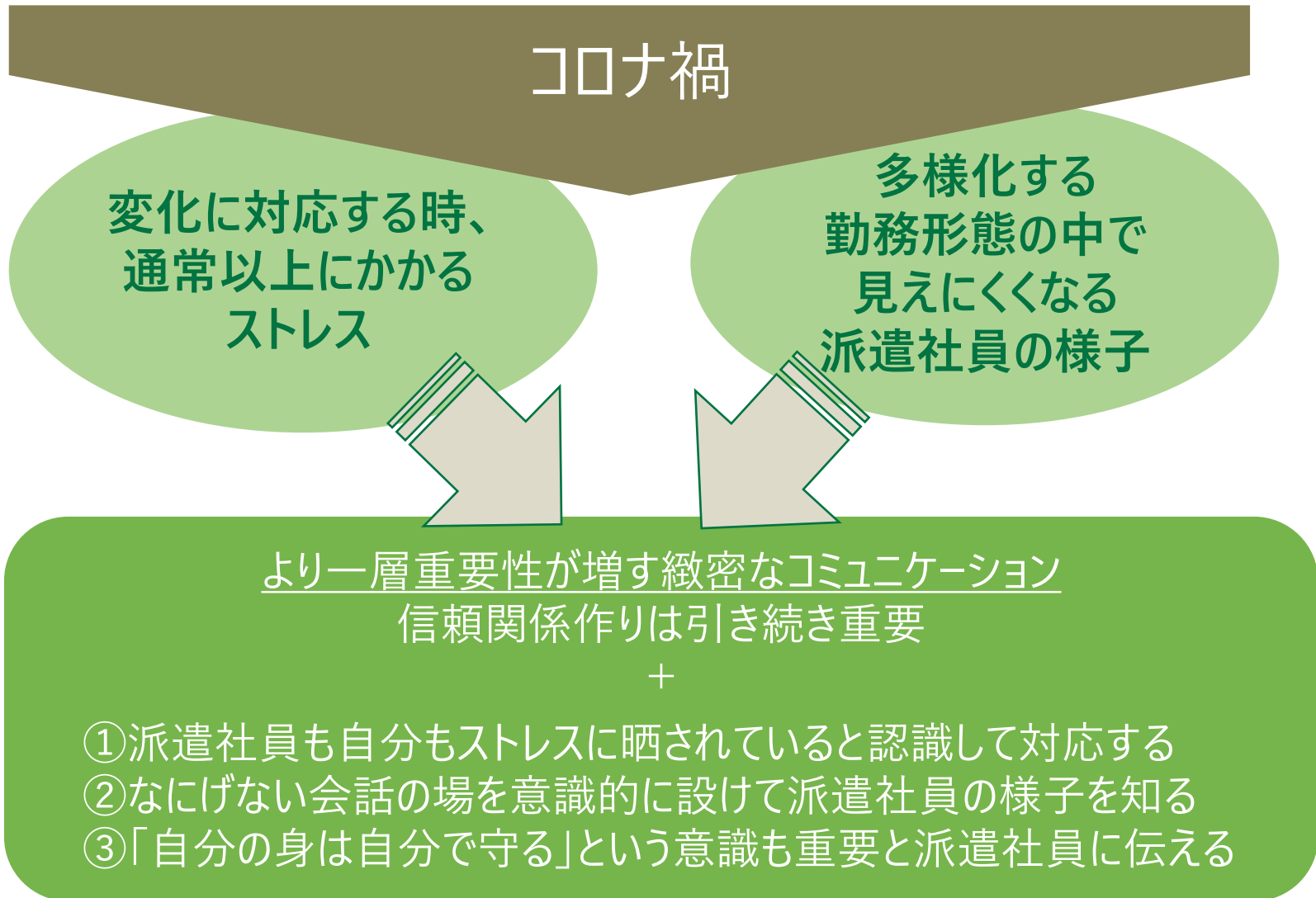
派遣社員から相談されやすくなる = 早期発見、対応ができる

離れていてお互いに状況がつかみづらい現在の状況下、
派遣社員から相談されやすくなることはとても重要！！

02

ラインケアの基礎の活用 派遣社員の変化に「いち早く気づく」

状況の変化：コロナ禍でのケアのポイント



対応が必要な3つのタイミング

1. 業務上支障が出ているとき

- 欠勤/遅刻
- 期限を守れない
- ミスが多い
- 反抗的態度をとる など

2. 同僚や周囲の人のモチベーションやモラルを下げているとき

- 不満の声が挙がっている
- 周囲の仕事の負荷が増えている など

3. 現在業務に支障はないが業務への影響が予測されるとき 本人の行動・見た目などに前と違う小さな変化が見える時

- 長時間労働をしている
- 本人や周辺に大きな出来事、ライフイベント等があった
- 声が以前に比べ、小さくなった
- 顔色が良くないように見える/元気がないように感じる
- 会話での発言量が減った

業務上支障が出る前の予防アクション

業務に支障がない場合でも、以下のような様相が見え、違和感を感じたら、本人に声かけをしてください。
不調への前触れの可能性があります。

- 以前と比べて、声が小さくなった
 - 元気がないように見える/顔色が良くないように見える
 - 以前は活発に会議の席で発言していたが、最近はほとんど発言しない
 - 以前に比べて、過活動になっているように見える
 - 慎重派だったのに、急に大胆な発言を繰り返すようになったなど
- 「あれ？ どうしたんだろう？」と違和感がある時

03

具体的なコミュニケーションの演習

派遣社員との会話にて

■ 電話でのセリフ

派遣社員
Aさん



いつの間にか業務が増えていて、
残業が増えてきています…

あなたならどのように
対話しますか？



あなた

Aさんは、もやもやを抱えながら業務をされている様子。
あなたならどのようにAさんと対話を進めますか？

あなたの反応のパターンは？：あなたならどれを選びますか？

■電話にて言われた

派遣社員
Aさん

いつの間にか業務が増えていて、
残業が増えてきています…



あなた

あなたのAさんへのセリフを選んでください

- A. 黙って話の続きを待つ
- B. 分かりました、具体的にもう少し状況を教えてください
- C. それは困りましたね
- D. その他 ()

頭の中の正直な考えを選んでください

- 1. 大変だな、不安の相談に乗ってあげよう
- 2. ちょっとややこしいことになりそうだ
- 3. 今は忙しいので正直やっかいごとは困る
- 4. その他 ()

上手な伝え方：アサーションとは？

- 自分も相手も大切にす表現の方法
- 自分の考えや気持ちを相手にわかる言葉にして伝える
- いいにくいことも相手に上手に伝える
- 相手の言い分も受け止める
- ✗ 思っていること/自分の意見を相手に「ぶつける」ような「一方的な自己主張」ではない
- ✗ 「言いたい、言えない」ではなく、「言えるが、言わない」はあり

上手な伝え方ができるとお互いの理解や良い関係性を育むことができます

伝え方のパターン

You are OK.

●は、はあ（どうしよう解決できるかな・・・）

相手は良いが
自分がダメな
伝え方

自分も相手も良い
上手な伝え方
(アサーション)

I'm not OK.

I'm OK.

自分も相手もダメな
伝え方

自分は良いが
相手はダメな
伝え方

●それはやっかいですねあ！と面倒臭げに言う

●派遣先の上長にちゃんと訴えるべきです

You are not OK.

自分も相手も両方良い伝え方 ができるとコミュニケーションはスムーズ

上手な伝え方(アサーション) : 3つの順番の例示

自分と自分の上司との対話の例：

忙しくていっぱいいっぱいのところ、自分の上司から追加業務の依頼が来た

事実

事実・状況の説明：具体的に、数値など入れて、誠意をもって

- X 今週は忙しいです、無理です！
- 追加業務ですね。今週はABCの3つの業務処理があります

自分の
気持ち

自分がどう感じているか：率直に、短い言葉で

- X 今はタイミングが悪いです
- 今週中にもうひとつ追加の業務ができるかどうか不安です

してほしい
こと

相手への要求を説明：どう行動してほしいか、それはどうしてなのか

- X 出来ません
- いま持っている3つの業務のうち、一つを来週に延ばせば代わりに別の業務をこなすことができそうですが、いかがですか？

再掲：派遣社員との会話にて

■ 電話でのセリフ

派遣社員
Aさん



いつの間にか業務が増えていて、
残業が増えてきています…

あなたならどのように
対話しますか？



あなた

3つのステップでセリフを考えてください

考えてください：アサーションを使った応答

事実

事実・状況の説明：具体的に、数値など入れて、誠意をもって



自分の
気持ち

自分がどう感じているか：率直に、短い言葉で



してほしい
こと

相手への要求を説明：どう行動してほしいか、それはどうしてなのか

空白にあてはめるイメージで考えてください。

考えてください：アサーションを使った応答

応答例

事実

事実・状況の説明：具体的に、数値など入れて、誠意をもって

そうでしたか・・・その状況に戸惑っているご様子ですね。
具体的に今週は何時間残業が増えていますか？

自分の
気持ち

自分がどう感じているか：率直に、短い言葉で

明確な根拠もなく、いつの間に業務が増え、残業が増えてきている、という状態に違和感を感じるのには共感します

してほしい
こと

相手への要求を説明：どう行動してほしいか、それはどうしてなのか

先方の上長と話をする準備のために、残業が増えてきた要因となっている具体的な業務とそれがいつから始まったのかを洗い出してみるのはいかがでしょうか？私もどういう支援が可能か考えてみます。

空白にあてはめるイメージで考えてください。

アサーション応用編
～言いづらいことを伝える～

アサーションをうまく使うために

①事実→②自分の気持ち→③してほしいこと

言いつらいことも上手に伝えられる

この伝え方を使うと、言いつらいことも上手に伝えられるようになります

緊急の依頼が繰り返される



派遣社員 Bさん

いますぐ対応してください！ 急ぎなんです！

<過去の事情とあなたの本音>

実は、Bさんからのこうした“緊急だ”という相談は今回だけではなく過去同じようなことが3回ありました。

過去の訴えでは、Bさんが落ち着いて状況を整理してもらうことで、対処ができました。Bさんの職場でできることをBさん自身が考えてもらうことで、いくつか案が浮かんだのです。あなたの本音としては、“しょうがないなあ” と思いつつも、過去3回の教訓を活かしてまずは自分自身で対応を考えてほしいと思っています。

言いづらいことを言う練習



あなた

またいつもの、急ぎで対応してくれ！のパターンだ。
これで4回目だ。こちらの都合を考えずに、
急に頼んでくるパターンだ。

問：上はあなたのBさんに対する本音です・・・
アサーションの3つのステップを使って上手に伝えてください。

言いづらいことを伝える：アサーションを使った応答

事実

事実・状況の説明：具体的に、数値など入れて、誠意をもって



自分の
気持ち

自分がどう感じているか：率直に、短い言葉で



してほしい
こと

相手への要求を説明：どう行動してほしいか、それはどうしてなのか

空白にあてはめるイメージで考えてください。

考えてください：アサーションを使った応答

応答例

事実

事実・状況の説明：具体的に、数値など入れて、誠意をもって

- 緊急のご依頼ですね。わかりました。
- Bさんの“緊急！”というご依頼は今回で4回目です。

自分の
気持ち

自分がどう感じているか：率直に、短い言葉で

- 過去3回のご相談はいずれもBさんが、落ち着いて状況を見直していただくことで、対応策が見えてきました。

してほしい
こと

相手への要求を説明：どう行動してほしいか、それはどうしてなのか

- 今回も前回までと同じように、一度落ち着いて状況を整理していただくというのはどうでしょうか？
<あるいは>
- まずは状況を一緒に整理していくことから始めてもよいでしょうか？

慌てているBさんに落ち着いてもらい、冷静に状況を
振り返る機会をもってもらうように対応する

I(アイ)メッセージとYOUメッセージの違い

	I メッセージ	YOU メッセージ
セリフ例	(私は) 緊急相談！と何度も言われて戸惑っている	(あなたは) 私の都合を考えていない
主語	私	あなた
特徴	<p><自分の気持ちを伝える></p> <ul style="list-style-type: none">●自分がどう感じたかを伝える●個人的な感想として伝わるので相手に受け入れられやすい	<p><相手に対する評価を伝える></p> <ul style="list-style-type: none">●相手に対する評価や判断を伝える●その人がどう見えているか、こちら側の一方的な判断を伝えるので、相手には素直に受け入れてもらえないことがある

伝え方によって相手への伝わり方が変わります。
この2つの伝え方の違いを味わってください。

04

聴くことのコツ

上手な聴き方とは

1. 「聞く」= hear
聞こえる音、言葉を聞く
2. 「訊く」= ask
こちらが知りたいことを聞く
3. 「聴く」= listen
相手が聞いて欲しいと思っていることを聞く
耳・目・心で聴く

聴き方チェックリスト

忙しいと、ついこんな対応ありませんか？

話の腰を折る

「そういう風に考えても仕方がないですよ。ところで、この間お願いした話はどうです？」

アドバイスモードに入る

「優先順位をつけてやっていないからそういうことになるんですよ。まずは・・・」

原因を決めつける

「夜遅くまでゲームなんかやっているから、朝起きられないんですね。」

勝手に結論づける

「それは〇〇さん（相手）の努力が足りないんじゃないですかね・・・」

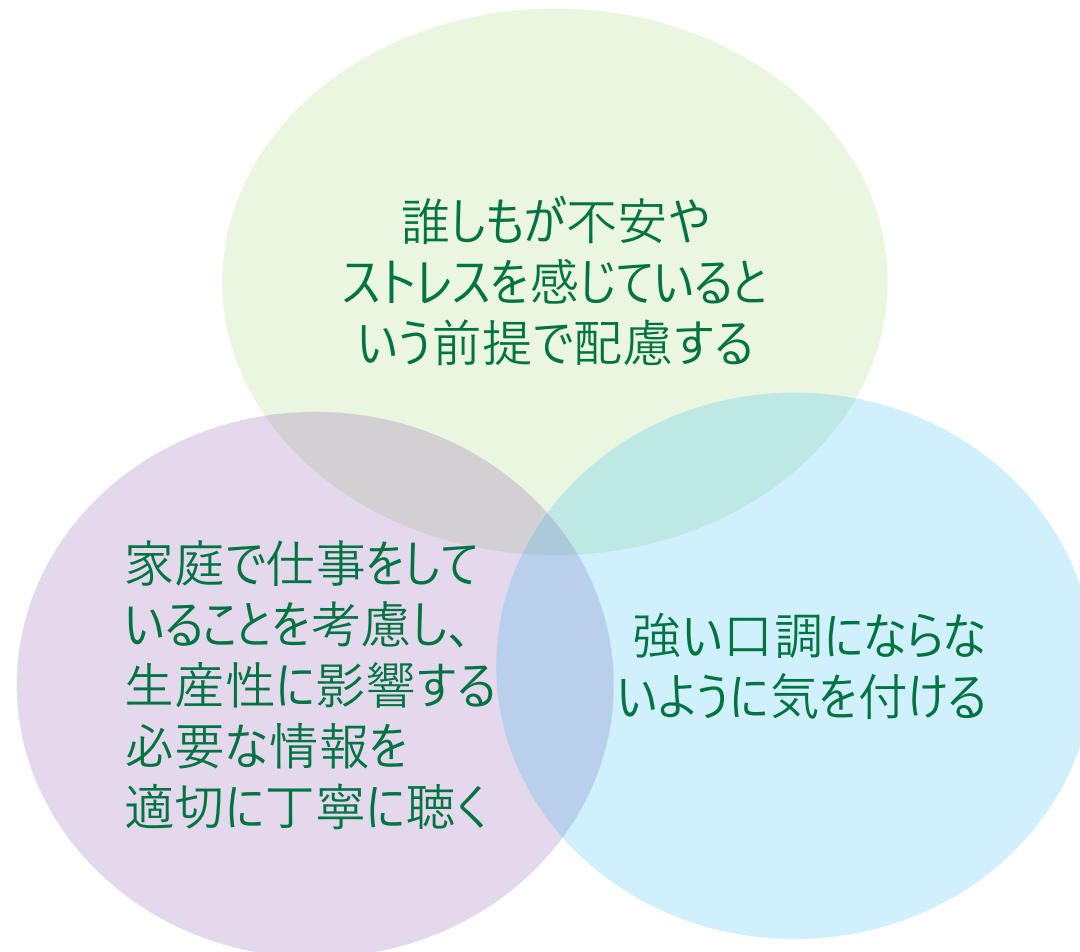
結論を迫る

「結局何が言いたいんですか？結論を先に言ってください」

聴き方のコツ 10のポイント

1. 聴く姿勢をとる
2. うなずき・あいづち
3. 相手の言葉を繰り返すことで受けとめる
4. 相手の言葉を言い換えて確認する
5. 感情をくみ取り反映する
6. 話を要約して確認する
7. 共感を示す
8. 質問はオープンクエスチョンできるように心がける
9. 沈黙を怖がって話してしまうよりも待つ
10. 相手が言い終わるまで聴く（途中で遮らない）

リモートワークならではのコミュニケーション：3つの対応



相手の合意のもと、愚痴や不満も語り合える場を工夫する

オンライン会議システムを使ったコミュニケーションで気を付けること（エチケット）

表情や温度感が伝わらない分、以心伝心に頼らない
対面とは違うリモートならではの配慮

- 自分の意見を述べるときは、「私は〇〇と思います」の形が受け入れやすい。
- 他の人の意見は、“相手はそう考えているんだな”と受け止め、聴くようにする。
- 自分が100%正しい、と思いきまない。
- 画面越しのうなづき、あいづち（ふんふん、なるほどの一言）を意識的に実施する。黙ったまま、無表情だと、しゃべっている側は、「ちゃんと聞いてくれているのかな？」と不安になる。映像がない時も意識して声で反応する。
- 自分ばかりしゃべるのではなく、相手がしゃべりやすいように促す
「・・・と私は思いますが、〇〇さんはどう思いますか？」

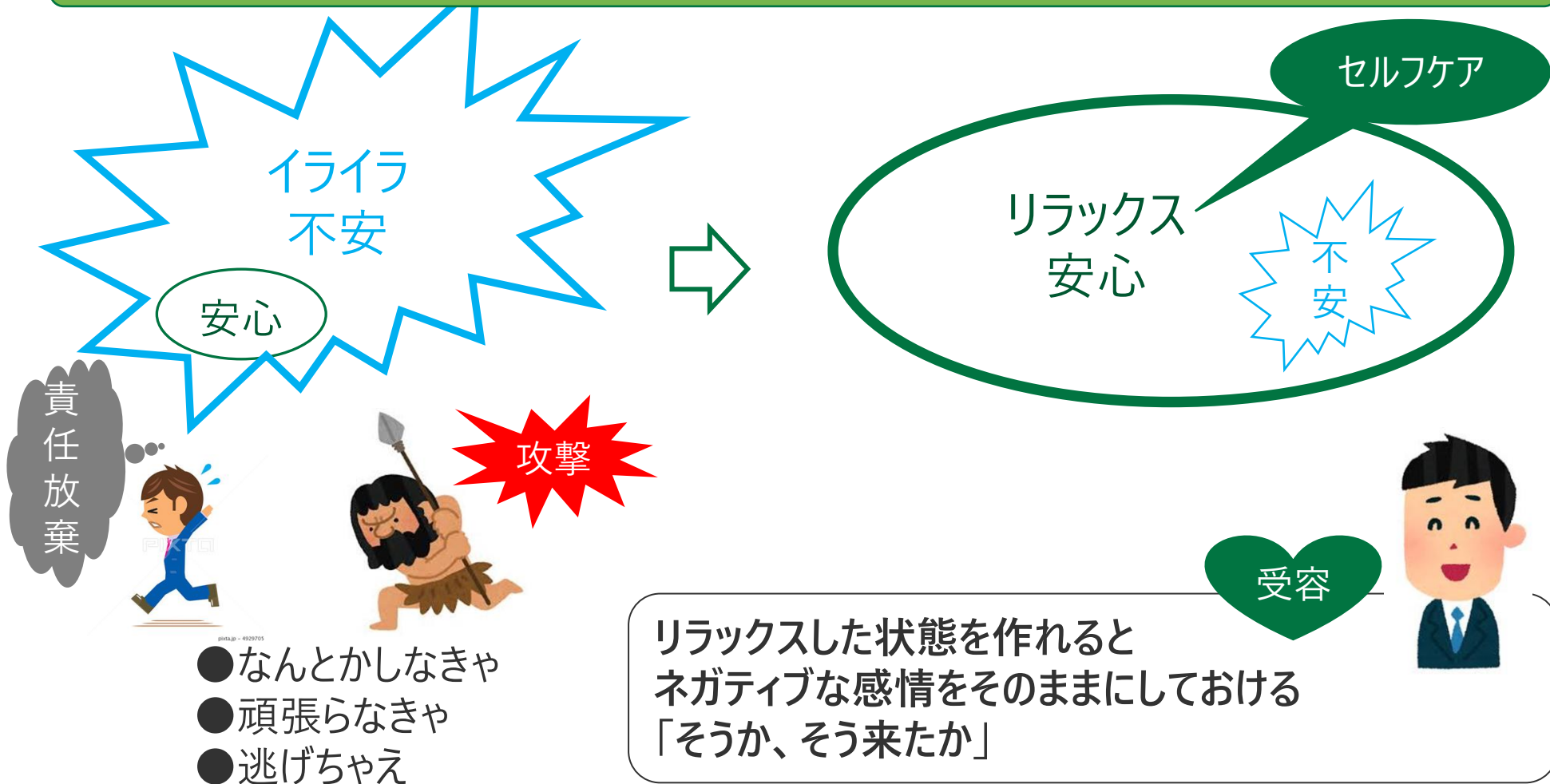


05

あなた自身のセルフケア

大切なのはあなた自身が良い状態でのためのセルフケア

冷静に対応するために・・・



- なんとかしなきゃ
- 頑張らなきゃ
- 逃げちゃえ

メタ認知

メタ認知：自分の認知行動（思考や理解）をもう一人の
自分が 客観的に・冷静に 観察すること



- 1) 病気や不確実なことに不安を感じるのは普通
- 2) 不安への対応
 - ★感情を無視したり、抑え込もうとしない
= 不安を無くそうとがんばると逆に離れない
 - ①脳内のひとりごとに「・・・と思った」「・・・と感じた」を付ける
 - ②考えや感情を書き出す（ジャーナリング）
 - ③誰かと“定期的”に共有する（ビデオ会議システムや電話）
- 3) 過度に大袈裟に反応していないか、振り返る

普段のライフスタイルを安定させる



- バランスのとれた食事を楽しんで食べる
- 十分に睡眠をとる
- 適度な運動を心掛ける
- 自分を楽ませる時間をつくる
- 自分を振り返る時間をつくる
- 信頼できる人と話す時間を持つ
- 無理なくできるルーティンを作って保つ

在宅勤務で気を配ること



○ 仕事場所と休憩場所を“明確”に分ける

○ 洋服を着替えるなど、自分の中の切替えをつくる

○ (普段より意識して) 定期的に休憩をとる

○ オンラインツールで自分の状況を相手にわかるように伝える

○ 家族と話し合っ、生活時間のルールを決める

まとめ

1. コミュニケーションの大切さ
 - 派遣社員との信頼関係づくり
2. 派遣社員の変化にいち早く気づく
 - 離れて業務をしている派遣社員の変化に気づく
3. 具体的なコミュニケーションの演習（アサーション）
 - 3つのステップで上手に伝える
4. 聴くことのコツ
 - しっかりと聴くことはコミュニケーションの第一歩
5. あなた自身のセルフケア
 - あなた自身のコンディションをケアすることが大切



PEACEMIND
Working Better Together

ピースマインド株式会社

〒104-0061

東京都中央区銀座3-10-6 マルイト銀座第3ビル8F

TEL : 03-3541-8656 FAX : 03-3541-8655

<https://www.peacemind.co.jp/>

©2020 PEACEMIND Inc. All rights reserved

優良派遣事業者認定制度 フォローアップセミナー

2021年2月

(一社) 人材サービス産業協議会