通信教育講座

派遣技術者
コミュニケーションパワーアップ

JTEX 職業訓練法人 日本技能教育開発センター

もくじ

はじめに …… ii

1か月目学習

第1章

派遣技術者とコミュニケーション …… 1

1　仕事と人間関係 ── 誰にとっても難しいその両立 …… 2

かつて職人は，人間関係なんて考えなくてもよかった …… 2
人間関係の悩みも多様化する時代 ── 真面目だからこそ悩む …… 3
今の仕事の中にある，今の人間関係を受け入れよう …… 4

2　派遣技術者に特有な難しさ …… 5

派遣で働き続ける難しさ …… 5
派遣技術者の3つの特徴 …… 7

3　派遣業務は海外赴任に似ている …… 8

共通点は「最初から慣れている人はいない」 …… 8
ステップ1　何もかも初めて ──「新参期」 …… 9
ステップ2　落ち着いてきたからこそ生まれる ──「不満期」 …… 10
ステップ3　限界や諦(あきら)めの気持ちがちらつく ──「諦観(ていかんき)期」 …… 11
ステップ4　自分も相手も尊重しながら“混じり込む” ──「適応期」 …… 12

4　あらためて“コミュニケーション”を考えよう …… 14

コミュニケーションは総合的な科学 …… 15
コミュニケーションには3つの世界がある …… 16

5　人間関係への向き合い方 …… 18

4つのコミュニケーションポジション …… 18
仕事上のコミュニケーションポジション …… 22

第1章の学習を終えて …… 33

第2章

初めての環境に慣れるために ～「新参期」におけるコミュニケーション～ ····· 35

1 「新参期」には，“つまずく石”が転がっている ····· 36

マンガ「挨拶」や「メモ取り」は必要不可欠 ···· 36
マンガ自信過剰の落とし穴 ···· 37
マンガ気を使ってばかりいても ···· 38
マンガ連絡は確実に ···· 39

2 「新参期」の課題 ····· 40

新しい職場と人々への敬意なくして，コミュニケーションはない ····· 40
漫画の４人を振り返ってみよう ····· 41
基本の「約束ごと」 ····· 41
メモより大事なのは，メモを取っている姿勢 ····· 46

3 「思考」という心の働きを活用する ····· 48

苦手なことに取り組む工夫とは ····· 48
「理系の思考法」はコミュニケーションにも使える ····· 48
「理系の思考法」を使って「挨拶」を考えてみる ····· 49
まねるところからスタート ····· 51
「メモは大事」とメモしよう ····· 52
人の名前は覚えて，口に出していこう ····· 54

4 「不安」は誰にでもある ····· 55

人は生まれ落ちたときから「不安」をもつ ····· 55
「新参期」の「不安」は赤ちゃんの人見知りのようなもの ····· 57

5 「不安」をどのようにコントロールするか ····· 58

「不安」は不信へと発展する ····· 60
「不安」は生きていくために必要な感情 ····· 60
「解釈」という厄介な能力 ····· 61
マンガ「不安」を紛らす努力をしても ···· 58

6 心の奥底にある「不安」に気づくとコミュニケーションは変わる ····· 62

ネガティブな解釈は，ネガティブな自動思考を呼ぶ ····· 62
コミュニケーションをネガティブ化する自動思考 ····· 63
自動思考 ８つのパターン ····· 63
自動思考に対処してコミュニケーションを変えていく ····· 64
一人称の世界で自分と対話し，「不安」を直視してみる ····· 70
ネガティブな解釈への問いかけ方 ····· 71
マンガまだ信じられない ···· 66
マンガ自分の自動思考に気づくと，それに影響された行動に気づく ···· 67

第２章の学習を終えて ····· 73

第3章

いろいろなことが見え始めてから感じること ～「不満期」におけるコミュニケーション～ ····· 75

1 「不満期」のさまざまな落とし穴 ····· 76

マンガ 聞いてないよ！ ···· 76　マンガ 「聞いていない」は通用しない ···· 77

2 困ったときは，派遣元の営業担当者に相談する ····· 79

自分は職場に受け入れられたのに，自分が職場を受け入れられない ····· 80

3 「怒り」の爆発はイエローカード！ ····· 82

自分の立場しか見えないと「怒り」になる ····· 86

マンガ キレた者負け ···· 82　マンガ テーマは「怒り」···· 83

4 職場で最も厄介なのは「怒り」の感情 ····· 87

技術者の「思考」と「感情」 ····· 87

「怒り」のメカニズム ── 生理学編 ····· 88

「怒り」のメカニズム ── 心理学編 ····· 88

「怒り」は「～すべき」から生まれる ····· 90

自分の「～すべき」が満たされないと「怒り」に直結する人がいる ····· 90

5 「怒り」をどのように扱うか ····· 92

「怒り」につながりやすい「～すべき」という信念（ビリーフ） ····· 92

マンガ 赤田さんと学ぶ「アンガー・マネジメント」···· 94

コラム ····· 99

第3章の学習を終えて ····· 100

2か月目学習

第4章

相手と向き合い自分を受け入れる
～「諦観期」におけるコミュニケーション～ …… 101

1 「諦観期」は諦めのとき？ …… 102

受け入れられていることに気づいていない二人 …… 106
相手の信頼を受け取っていない …… 106
「諦める」のではなく「明らかに観る」のが諦観 …… 108

マンガ これってイジメ？ …… 102
マンガ 派遣社員なんて，言われた仕事だけやっていればいいのよ …… 103
マンガ 自分のことは見えない …… 104

2 道にある落とし穴を見極めよう …… 109

「命令系統」や「仕組み」「風土」の逸脱は命取り …… 114
「仕組み」「風土」を受け入れるメリットと，受け入れる上での注意点 …… 114
「全否定」という単語を否定しよう …… 116

マンガ 良かれと思っても，これは違う道 …… 109
マンガ 打たれ弱さは相手に気を使わせる …… 112

3 環境を変えるのはいばらの道だから …… 117

うまくいかない自分を肯定的に受け止める …… 120

マンガ 話し相手には見えている自分の姿 …… 118

4 諦観期をどう過ごすか …… 121

「諦めてしまう時期」にしないために悩む時期 …… 121
動けないときこそ自分と対話し，自分の声を聞こう …… 122
一対一の対話でより本質に近づく …… 123

第4章の学習を終えて …… 125

第5章

さらなる活躍を目指して
～「適応期」におけるコミュニケーション～ ····· 127

1 「適応期」だからこそ変われる ── アサーションを学ぶ ····· 128
アサーション（assertion）とは ····· 129
アサーションの考え方 ····· 129
非主張的自己表現 ····· 130
攻撃的自己表現 ····· 130
アサーティブな自己表現 ····· 131
アサーションは難しい ····· 132

2 アサーションの実践例から学ぶ ····· 133
マンガ 仲間に入れてください ···· 133
マンガ 相手を尊重するってどういう意味 ···· 136

3 アサーションで大切なのは，自分が中心にあること ····· 139
マンガ コツが見えてきた ···· 139　マンガ いいことは言おうよ ···· 142

4 置かれた状況を理解するコミュニケーション ····· 146
客観的に自分を見ると，自分の価値を下げることはしない ····· 146

5 自分と他者が問題意識を共有しているとは限らない ····· 148
周囲の問題意識を知るコミュニケーション ····· 148
問題意識はお互いに異なる ····· 151
鋭い人の落とし穴 ──「直観」は自分だけの正しさと知るべし ····· 151
DLTGサイクル ····· 152

コラム ····· 154

第5章の学習を終えて ····· 155

第6章

新たなる旅立ちのとき
派遣技術者の「自分育て」と「お互い育て」 …… 157

1 桃井さんのリ・スタート マンガ「一緒に働きたい」と言えた …… 158

2 緑川さんのリ・スタート マンガ行けるところまで …… 160

3 赤田さんのリ・スタート マンガ心からのお詫び …… 162

4 青山さんのリ・スタート マンガ有限をどう生きるか決めました …… 165

第6章の学習を終えて …… 168

参考文献・資料 …… 169

おわりに …… 170