

# 「相手目線」のビジネスマナー研修

【担当講師】 伊藤 香子（いとう きょうこ）

【対象者】 20代の若手社員

## 【研修のねらい】

1. 交流分析により、自分の傾向、他者との違いを知ります。
2. 「相手目線」とはということかを理解することによって、日常意識しているビジネスマナーをより効果的なものにします。

## ◇タイムスケジュール

時間	内 容	概 要
0:00	◇オリエンテーション 1. 「相手目線」とはということか考える  2. 交流分析 実施 (1)自分の傾向を知る (2)他者と自分は違うことを知る (3)それぞれの傾向の人への対応例  3. 自分をより良く変えていくために  4. 他者を理解する (1)「共感」と「同感」の違い(講) (2)相手を理解するための「傾聴」の練習  5. 「自分目線」から「相手目線」への移行 ・ケーススタディ  6. 目標設定	●ビジネスにおける「相手目線」とはどのようなことか、個人、グループで具体例を挙げてみます。  ●設問に回答し、グラフを作成。各特長について解説。 ●グループでグラフを見せ合い、それぞれに違いを見ます。 ●CPの傾向の強い人にはいけない言葉、などについて解説します。  ●交流分析での自分の傾向を理解し、ポイントの高いところはそのまま、低いところを上げようと意識してみると自分自身の変化を感じられる、などの解説をします。  ●交流分析の結果から、自分と全く同じ考え、同じ行動の人はいない、ことを踏まえて「共感」「同感」について解説します。 ●相手を知るためには「話す」ことが大切です。そのための「きき方(傾聴)」について説明し、ペアワークをしていただきます。  ●「相手」とは誰か、この先に予測できることはどんなことがあるか、自分ならどうするかを考え、グループで共有します。  ●交流分析の結果、どこを伸ばしたいか。そのために何をしていくか。 「相手目線」のビジネスマナーを実践するために、自分自身にはどのような変化が必要か。
4:00	◇まとめ・質疑応答	