

◆職場内家庭教育研修会◆

日本郵便株式会社（東三河地区）

日時：令和元年9月26日(木) 午後1時30分～
会場：アイプラザ豊橋 小ホール
講師：同朋大学 社会福祉学部
教授 目黒達哉氏
演題：『コミュニケーション能力を高める傾聴』



優しく語りかける目黒先生

今回の職場内家庭教育研修会は、日本郵便株式会社の「東三河地区連絡会 拡大営業推進会議」の研修会として開催しました。「**全員が考動と挑戦！躍進！東三河！**」のスローガンの下、東三河地区の郵便局長さんを中心に58名の方々が参加されました。

講演は、「動機は何か？」から始まり、「対象者（部下やお客様）の話を『徹底して聴く、受容する、共感する』、これがコミュニケーションの入り口です。」と、傾聴のポイントが話されました。

その後、目黒先生の優しく穏やかなトークで、「傾聴」＝「**十四の心**」で耳を傾けることと紹介されました。（1. 素直な心 2. 正直な心 3. 思いやりの心 4. 優しい心 5. おおらかな心 6. 穏やかな心 7. 辛抱する心 8. 相手を受け入れる心 9. 温かい心 10. 慈しみの心 11. 信じる心 12. 前向きな心 13. 尊敬する心 14. 愛する心）



熱心に聴き入る参加者の皆さん

一方、「傾聴することは難しく、できないと思った方がよい」とも言われ、郵便局員として「聴く」ということのポイントを3つ挙げられました。（1. お客様の話を徹底して聴く。2. 素になって直感・感覚を働かせる。3. お客様がどんな人なのかを想像（イメージ）する。）

最後に、歌手 さだまさし さんの「風立つライオン」という歌を聴きながら、穏やかな余韻を残して研修会は結びられました。

参加された方々の感想より

- 今、「雑談力」が局内で求められています。こちらからの発信ではなく、お客様の方から話していただくためには、「傾聴」のスキルが必要だと感じました。まずは、単に聞くだけではなく、しっかりお客様の話を聴きたいと思います。
- 「コミュニケーションは図れないと思った方がよい」という考え方には驚きましたが、理由を聞いて、納得できました。だからこそ謙虚な気持ちで人に接していきたいと思いました。
- 日々の仕事で忘れがちな内容が、多くありました。「傾聴」の構えを意識して、仕事に取り組むように心がけたいと思いました。特に、苦手な人への対応については、大変参考になりました。
- 心理学の話は久しぶりで、新鮮な味わいでした。知的欲求をくすぐられた気がしました。目黒先生の声が非常に柔らかで、耳になじみやすかった。
- 仕事や家庭でも生かせる内容で、とても参考になりました。「傾聴」は、聞くことにとらわれず、まず耳を傾けることが大切だと思いました。「十四の心」を忘れないようにします。