

新入社員
研修

職場の人間関係

指導用マニュアル

このマニュアルについて

このマニュアルはインストラクター（講師）が研修を実施する際に、手元において活用するために作られたものです。マニュアルは基本的な研修の流れ、シートには内容のアウトライン（概要）を記載しております。

マニュアルやシート、ワークシートは、利用権のある方々が、研修ニーズや状況に合わせて、手順や内容を加筆、修正して活用しても構いません。むしろ研修効果を挙げるために内容を加筆、修正して実施する方が望ましいかもしれません。またインストラクターによっては、研修を展開するパターンが異なりますので、自己のパターンにあわせ大幅に修正し、活用することも必要になると思います。

このマニュアルとシートを参考に、新しいレッスンプランを作成して、効果的な研修の実施にお役立ください。

マニュアル、シート、ワークシートの使用上の注意点

マネジメントアドバイスセンター（以下当社）が販売する研修用マニュアル、ゲームマニュアル等の著作権は当社が所有いたします。したがって購入者の皆さんには、利用権の譲渡になります。研修ごとに利用料などは一切発生いたしません。

購入者は、マニュアル、シート、ワークシートを社内研修などで、自由にコピーなどして利用できます。また活用しやすいように、編集、アレンジ、修正して使うこともできます。ただしマニュアル、シート、ワークシート等を第三者に譲渡、インターネット上などでの配布、レンタル、販売および著作物の制作に使用すること、雑誌等に無断で転用することは禁止させていただきます。

お問い合わせ

マニュアル等にご不明な点、利用上で気になる点などございましたら、下記までお問い合わせください。

info@m-advice.co.jp

株式会社マネジメントアドバイスセンター

〒160-0005 東京都新宿区愛住町2-2 岡田ビル1F

tel : 03-3356-6551 fax : 03-3356-6563

職場の人間関係 概要

目的

- 職場の人間関係について学びます。
- 社内・社外の人たちとの関係を学びます。
- 人間関係を良くする心構えと動作を学びます。

対象

新入社員

所要時間

2時間

教材

- シート① 職場の人間関係の特徴
- シート② 社内・社外の人たちとの関係
- シート③ 人間関係を良くする心構えと動作
- ワークシート① 職場の人間関係ケーススタディ
- ワークシート② 先輩と後輩
- インストラクター用資料① 職場の人間関係と言葉づかい
- インストラクター用資料② 職場の人間関係で敬遠される社員のタイプ
- インストラクター用資料③ 先輩と後輩 ケーススタディコメント

時間配分


項目	分
はじめに	5分
職場の人間関係の特徴	15分
社内、社外の人たちとの関係	25分
人間関係を良くする心構えと動作	25分
人間関係ケーススタディ	45分
まとめ	5分
合計	120分

研修用マニュアル

このマニュアルには基本的な研修の流れが記載されています。

研修ニーズや状況にあわせて、手順や内容を加筆、修正して活用して下さい

研修の内容と進め方

項目（時間）	ツール	内容と進め方
<p>はじめに (5分)</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>主題の板書</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 新入社員が会社へ入社するのにあたり、一番不安に思うのが職場の人間関係だといわれています。これは今も昔も変わらず、各団体の調査結果でも同じような結果が出ています。 ● 確かに、それまで過ごしてきた学校での人間関係と異なり、会社ではさまざまな人達との関係の中で仕事をしていかなければなりません。 ● 学校であれば相性の合わない人や嫌いな人との付き合いは避け、気の合う人と付き合いさえよかったです。職場の中ではそうはいきません。 ● 時には、自分と価値観の違う人と仕事をしていかなければなりませんし、お客様を好き嫌いで選ぶわけにはいきません。 ● 学校とは違って好きだ、嫌いだということは、通用しないのが職場の人間関係なのです。それを避けて通れません。ですから、人間関係を苦手としていては仕事はいつまでも良い方向に進みません。 ● また、どんなに能力があり仕事ができても、職場の中で周囲との人間関係がうまくできない人は、周りからもあまり高くは評価されません。 ● だからと言って、職場の人間関係は不安を持ったり、恐れたりすることはありません。 ● 人間関係がうまくいかないとすれば、そこには何らかの原因があります。その原因を探ってみると、そこには仕事とマナーが絡んでいることが分かります。 ● 言ってみれば、人間関係だけが独立してあるのではなく、仕事の基本やマナーの基本をおろそかにした時に人間関

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<p>係が悪化するのです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● そこで、職場での人間関係をうまく行うための基本的な考え方と心構えについて学んでいきましょう。
<p>職場の人間関係の特徴</p> <p>(15分)</p>	<p>シート①</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職場の人間関係を考える前に、会社はどのような所で、どのような人たちが集まっているのか、考えてみましょう。 ● 「会社」という言葉を入れ替えると「社会」になります。 ● すなわち、会社とは、年代、価値観、思想、信条も異なる多様な人達で構成する小さな1つの社会だといえるわけですね。 ● ただ、一般の社会と違うのは、そこに集まっている人たちが、お互いにコミュニケーションをとりながら、共に協力・協調し合い仕事をしていくという点です ● このような多様で複雑な人たちが共通の目標に向かって動く集まりは、会社以外の他を探しても見当たりません。 ● たとえば、皆さんがいた学校あるいはスポーツや趣味・同好会といった集まりや宗教団体にしても、そこには何らかの共通項があります。 ● 学校なら同世代の人の集まりですし、ボランティア団体なら無報酬で社会活動に参加するという共通した目的や価値観があります。 ● スポーツや趣味・同好会は言うまでもなく好みを同じとする人の集まりであり、宗教なら思想や信条を共にする人達の集まりです。 ● しかし、会社は年代も価値観もまるで違う人の集団で、共に仕事をしながら組織目標を達成していこうという極めて特徴的な人の集まりです。 ● このような特徴をもつ職場は、お互いの違いを認め合いながら常に協力的に仕事をしていかなければなりません。 ● これができないとチームワークはとれず、良好な職場の

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<p>人間関係は望めません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 私たちの仕事を離れた日常生活では、自分と気が合う人と合わない人、好きな人と嫌いな人と選別して付き合うことが可能です。 ● しかし、職場ではそうはいきません。もともと違いがある人の集まりですから、相性が合う人もいますし、そうでない人もいます。 ● そこで注意したいのが、好き嫌いといった自分の感情や好みで相手に接してはならないということです。 ● たとえば、A先輩とは気心が通じるからAさんの指示には従うが、B先輩とは相性が合わないから従わない、といったことはいけません。 ● また、あのお客さんは嫌いだから自分は積極的に応対しないなどというのでは、それこそ仕事になりません。 ● 職場の人間関係で心得ておきたいことは、“好きだ、嫌いだ”“相性が合う、合わない”といった自分の好みは通用しないということです。 ● たとえ相手と相性が合わなかったり、考え方が違ったとしても、仕事は人を見てするものではないということを肝に銘じて仕事をしなければなりません。 ● 仕事はあくまで仕事に向かって行っていくという姿勢が必要です。「仕事に向かって仕事をする」という表現は妙ですが、これができてはじめて組織人としての資格が得られるのです。 ● また、職場には職場の秩序を保つための規則や規律があります。これらの職場ルールや規律等は、仕事を円滑に進めると同時に人間関係を円滑にするために定められたものです。 ● 仮に、ある社員が職場のルールを守らず仕事のトラブルや事故を起こせば、その社員のみならず職場の上司や同僚

項目（時間）	ツール	内容と進め方
		<p>に迷惑をおよぼし、人間関係に大きな影響を与えてしまうでしょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● そこで職場の人間関係を良好に保つには、職場ルールを十分に理解して、社員1人1人が自分からこれを守っていくことが必要です。 ● なお、この職場ルールの中には職場マナーも含まれていることも忘れないで下さい。職場のエチケット、マナーは人間関係に大きく影響するだけに守らなければなりません。 ● いろいろとお話ししてきましたが、生き生きとした職場生活を送るには、何よりも職場の人間関係が良好でなければなりません。 ● そのためには、私たち1人1人が職場の人間関係に何が必要とされているのかを考えながら、行動していかなければなりません。 ● それが職場での人間関係の輪を広げ、自分自身の人脈づくりにもつながり、生き生きとした職場生活を送る原動力になるのです。 ● 人間関係は相手に求めるものではなく、自分から努力して作っていくものです。このことを念頭に置いて生き生きとした職場生活を送って下さい。
<p>社内・社外の人たちとの関係 (25分)</p>	<p>シート②</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 次に会社内の人達との関係と社外の人達との関係をどうしたらよいかについて考えていきたいと思います。 ● 職場の人間関係には、社内の上司や先輩、同僚、他部門の人達との関係と、お客様や業者といった社外の人達との関係があります。 ● 外の人に対しては相手の人の立場や地位によって接し方、言葉づかいは当然違ってきます。社内、社外の人達との関係もよく理解して、円滑な人間関係づくりを心がけていかなければなりません。

シート

研修で受講者に配布するシートです。
人数分コピーして受講生に配布して下さい。

- シート 職場の人間関係の特徴
- シート 社内・社外の人たちとの関係
- シート 人間関係を良くする心構えと動作

職場の人間関係の特徴

チームワークで仕事を進める職場では、どんなに仕事ができても能力が高くても周囲の人との関係が悪かったり、対人関係がうまくできないのでは、一人前の組織人とはみなされません。職場での人間関係は、みなさんがこれまで経験して学校生活とは大きな違いがあります。どこに違いがあるのか職場の人間関係の特徴をあげてみます。

会社の職場は、小さな1つの社会だといわれます。確かに「会社」という言葉を入れ替えると「社会」になります。ただ、一般の社会と違うのは、年代も価値観も思想も信条も異なる多様な人達が集まり、お互いにコミュニケーションをとり合いながら、共に協力・協調し合い仕事をしていくという点です。このような多様で複雑な人の集まりは他に探しても見当たりません。

たとえば、学校もそうですがボランティア団体にしても、あるいはスポーツや趣味・同好会の人集まり、宗教の集団にしても、そこには集まった人達の間は何らかの共通項があります。学校なら同世代の人集まりですし、ボランティアは無報酬で社会活動に参加するという共通した価値観がそこにはあります。スポーツや趣味・同好会と言うまでもなく好みを同じとする人の集まりであり、宗教なら思想・信条を共にする人達の集まりです。

しかし、会社の職場はそれらの集団とは異なり、もともと年齢も価値観もまるで違う人の集団で、共通項をあげるとすれば共に仕事をしながら、協力して組織目標を達成しているという極めて特徴的な人の集まりです。

相手との違いを認めて仕事をしていく

このような特徴をもつ職場の人間関係で求められるのは、たとえ自分の考え方や価値観が違ふと思える人とでも、お互いの違いを認め合い常に協力的に仕事をしていくことです。これができないとチームワークはとれず、良好な職場の人間関係は望めません。

私たちの日常生活では、自分と気が合う人と合わない人、好きな人と嫌いな人と人間関係も選別して付き合うことが可能ですが、職場ではそうはいきません。もともと違いがある人の集まりが職場ですから中には相性が合う人もいますし、そうでない人もいます。しかし、自分の好みで相手を選んでいては仕事にはなりません。

たとえば、A先輩とは気心が通じるからAさんの指示には従うが、B先輩とは相性が合わないから従わない。あのお客さんは嫌いだから自分は対応しない、などと言っていたのでは仕事にならないのです。

職場の人間関係で大事な点は、“好きだ、嫌いだ”“相性が合う、合わない”といった自分の好みは通用しないということです。そこで知っておきたいのが、たとえ相手と相性が合わなかったり、考え方が違ったとしても、仕事は人を見てするものではなく仕事に向かって仕事をしていくということです。これができて組織人としての資格が得られ、職場での良好な人間関係が作れるのです。

ワークシート

研修の演習時に使用するワークシートです。
人数分コピーして受講生に配布して下さい。

ワークシート 職場の人間関係ケーススタディ

ワークシート 先輩と後輩

先輩と後輩（職場の人間関係 ケース）

私（Aさん）は、今年太田商事総務課に入った高卒の女性新入社員です。配属されて3ヵ月ですが、先輩のことで悩んでいます。私の課には、課長以下男性社員4名、女性社員2名、契約社員2名（男、女）がいますが、ベテランのA先輩（女性社員、30歳）が私の職場指導員になり、私を指導してくれています。彼女は総務課の生え抜きで、事務的なことはすべて彼女が仕切っており、仕事も早く、彼女がいないと総務課が回らないのが実情です。

入社当初は、親切に色々教えてくれていたのですが、1、2ヵ月後ぐらいから、様子がおかしくなりました。いろいろ聞いても、大まかにしか教えてくれず、今はおっぼり出されている状態で、仕事もただ決められていることをやっているだけです。

その原因は彼女が忙しいこともあるかもしれませんが、一度私が仕事のミスをし、それを「指導の仕方が悪い」と課長に怒られたことが原因かもしれません。

先日も、何かやることはありませんか、と聞いたところ、「まだあなたは新人で、一人前の仕事は無理だから、コピーや書類の整理をやってください」といって雑用しか与えられませんでした。私としては早く一人前になりたいし、物品の購入や受け渡しなどの仕事をやってみたいのですが、それも言い出せずにいます。

私は性格上、仕事を完璧にやるのが理想だと思っているため、総務課のスピードには、ついていけないのが実情です。仕事上で、意地悪されるということはないのですが、無視されている状況です。性格の違いから、先輩や皆と合わないのでしょうか。

私は、じっくりパソコンに向かってする仕事が好きですが、先輩は動き回る仕事が好きなようです。趣味も異なり、私は音楽鑑賞や絵を描くことが好きですが、先輩は飲みに行ったり、映画や買い物が好きなようです。ただ旅行は二人とも好きで、時々海外旅行の話などをすることはあります。

私の職場には女性が3名しかいません。契約社員は50歳の主婦ですので、言われたことしかやりませんし、定時に自宅に帰ってしまうため、相談もできません。昼に食事をすることもありますが、ありきたりな話で終始しています。

先輩は、人事課に親しい人がいるためか、昼などはその人と食事に行ったり、夜なども一緒に飲みに行っているようです。先輩は年齢が少し離れているため、私と付き合うのは面白くないかもしれません。

総務課での事務的な仕事は先輩と私がやらなければなりません。先輩との関係が今のままだと、先輩にも負担がかかりますし、私もいつまでたっても一人前になれません。男性社員とは、まあまあうまくいっていると思っていますが、先輩との関係だけは、気がかりです。この先輩にどう対処したらよいか悩んでいます。

インストラクター用参考資料

インストラクター用の参考資料です。

研修の補足、講義の参考資料としてお役立て下さい。

職場の人間関係と言葉づかい

職場の人間関係で敬遠される社員のタイプ

先輩と後輩 ケーススタディコメント

参考資料① 職場の人間関係と言葉づかい

新入社員は総じて敬語の使い方、言葉づかいが苦手です。そこで次のようなことも教えておく必要があります。

敬語の常識と言葉づかい

1. 上司に対して

社内において上司に対する呼び方は、〇〇部長、〇〇課長と職位で呼ぶのが一般的です。（※ 会社によっては 役職名を付けず〇〇さんと、さんづけで統一している企業もあります）。いずれの場合でも、社外の人に対して社内の人間のことを話すときは、社内の人間は身内とみなして、敬称（役職、さん）を付けないのが一般的なマナーとされます。

2. 先輩、同僚に対して

社内で先輩・同僚を呼ぶときは、「〇〇さん」と相手の姓を呼びます。外部に対しては、「さん」を付けずに名字を呼び捨てにします。なお、社内の人間関係をあだ名で呼ぶのはマナーを心得てないとされますので、くれぐれも注意することです。

● 好ましい言葉づかい、好ましくない言葉づかい（例）

好ましい言葉づかい	好ましくない言葉づかい
〇〇部長、〇〇課長	部長さん、課長さん
小池さん	小池先輩 小池ちゃん
わたくし	わたし、自分、自分の

3. 社員の家族に対して、

社員の家族に対して話をするときは、敬称を付け尊敬語を使います。たとえば、社員の父親から息子の石井さんに電話があったとき、あいにく本人が外出中で不在の場合その電話を受けた者は、次のような話し方になります。

例、「ただいま石井さんは外出中ですが、いかが致しましょうか・・・」

4. 職場でよく使われるあいさつ言葉（例）

- ・出勤、退社するとき おはようございます お先に失礼します
- ・自分が外出また帰社したとき 行ってまいります ただいま帰りました
- ・外出する人、帰ってきた人に 行ってらっしゃい（ませ） お帰りなさい（ませ）
- ・何かを依頼するとき お願いします
- ・相手に礼をいうとき ありがとうございます（ました）
- ・人に話しかけるとき 失礼します 恐れ入りますが
- ・用件を受けるとき かしこまりました 承知しました
- ・お詫びするとき 申し訳ございません