

業務管理スタディガイド

6 話 し 方

7 人 間 関 係

海上自衛隊幹部候補生学校

班	番号	氏 名

6 話し方

(1) 正しい話し方

ア 要 点

- (ア) よくわかること。
- (イ) 快く伝わること。
- (ウ) 訴えるものがあること。

イ 要 領

- (ア) 話す要領

- (イ) 話すときの態度

- (ウ) ことばづかい

- (エ) 声と語調

(2) 質問の使い方

ア 考えさせるような質問を

イ 相手にむいた質問を

ウ 答えられる質問を

エ 幾通りにもとれるような質問をさけ

オ やさしい言葉と

カ 正しい言葉づかいで質問を使つていくこと。

そして会議における質問は

ア 全員対象質問 …… みんなにあてて、みんなに考えさせる質問

イ 指名質問 …………… 特定の個人にあててする質問

ウ 投返し質問 …… グループの1人からの質問に対して質問をもつて答える。

HP『海軍砲術学校』公開資料

エ リレー式質問 …… 質問を出した人とは別の個人に意見を求める形式

(3) 面接指導のあり方

ア 面接指導を利用する場面

- (ア) 部下の一身上の問題について話し合う。
- (イ) 部下の不平不満を聞く。
- (ウ) 上官の意図を徹底させる。
- (エ) 部下の短所を指摘して改めさせる。
- (オ) 勤務上のいろいろの資料を集める。

イ 面接計画を立てるには次の留意が必要 (5F6Wで)

- (ア) 目的をはつきりさせる。
- (イ) 資料を分析する。
- (ウ) 分析の結果いろいろの案を立てる。
- (エ) 最良の案を選定する。

ウ 気持のよい面接場面にする目的としては

- (ア) 相手の立場に立つて相手が十分語れるようにするため
- (イ) 相手の人間性を尊重するため
- (ウ) 気持のよい面接場面にしなかつたら面接の目的も達せられないであろう。

(4) 会議指導のあり方

ア 会議指導法の順序

- (ア) 会議を必要とする問題と人を選定する。
 - a 種々の問題の中から会議で解決するのが最も適切と考えられる問題を選び
 - b 多くの人の中からその問題に最も関係があり、かつ、真にその問題を解決し得る力のある人を選び
 - c その会議の議題、日時、場所をあらかじめ参加者に知らせる。

(イ) 会議の準備をする。

(ウ) 会議を進める

(エ) 補修指導

イ 会議の計画と準備

第1段階 …… 会議のアウトラインを決める。

第2段階 …… 会議の進め方についてプランを立てておく

第3段階 …… 必要な資料を整える。

第4段階 …… 会議場を整える。

7 人間関係

(1) 人間関係の基礎

- ア 個性の尊重を求める心（人格尊重の要求）
- イ 安定を求める心（帰属意識）
- ウ 認識を求める心（社会的承認、自己の価値の認識）
- エ 奉仕しようとする心（主体性保持の欲求、提案と参加の意欲）

(2) 人間尊重

ア 「雪の日や、あれも人の子 梅拾い」

……この俳句の心は

イ 憲法第3章 国民の権利及び義務

「国民はすべての基本的人権の享有を妨げられない……」

すべての国民は個人として尊重される……」

ウ 「一寸の虫にも五分の魂」

階級や立場は異つても一個の独立した人間であることは変りない……

エ われわれが部下に接する時。部下の階級や能力が低いことによつて、人間としての基本的な人格についてまで軽んじて考えたり、そのような取扱いをするようなことがあつてはならない。

オ 部下の個々の状態をくわしく見れば

(ア) ある者は抱負に胸をふくらませているかもしれない……

(イ) ある者は誇りを傷つけられ暗^んとした心理状態……

(ウ) またある者は将来に希望をいだいて発^らつとして仕事をしている……

これらはいずれも仕事に大きく影響を及ぼしている

カ 自動車王 ヘンリーフォードはこういつている

「もし、世の中に成功の秘訣なるものがあるとすれば、それは相手の立場に立つてものを考え得る能力である」と

キ 組織体において、よき人間関係を築くためには、管理者は民主主義の本源である人間性に対する正しい認識をもち、部下を一個の人格として扱うことがその根本である。

(3) 10人10色

ア 部下の人間性を尊重せず、その個性を忘却して十把ひとからげ式の取扱いをした結果、部下が管理者に対しうらみ、落胆あるいはばかにされたなどの絶望的な気持を持つたならば、それは直接業務に響き、業務停滞の重大な原因となる。

イ 管理者たる者は、すべからく部下の人間性を尊重し、その個性をよく知つて業務の割当、教育、訓戒、賞讃などを実施しなければならない。

(4) 心の化学反応

ア 人間は感情の動物である。その感情は他からの影響をうけて、さまざまな反応を起す。そして影響を受けた反応はなかなか元にもどりにくい。

イ 管理者たる者は、このことをよくわきまえて、部下の個性とその折にふれての感情の働きを知り、適切な言動を選ばねばならない。『管理者は人の心の科学者であれ』というのはこのことである。

(5) 叱責と賞讃

ア 叱責のし方

(7) 小数の者の非行に対する叱責

- a 一部の者のあやまちを、部下全員がそうであると考えたことはどうか？
- b 注意による全般的な影響はどうか？
- c 「全員外出禁止」などは士気の低下以外に効果はないのではなか
いか？
- d 正しい叱責のし方としては
 - (a) 悪かつた隊員だけを呼んで注意をする。
 - (b) 事情を調べ、その事実に基づいて関係者に注意する。
- e ここで誤解をしてはいけないことは

他の者にまちがった行為をさせないように予防的な意味で、精神的、訓話的にあるいは朝礼後の訓示として全般に注意することがある。これは非常に大切なことであり、上例の場合とは全然意味がちがうので注意を要する。

(4) 個人に対する叱責

- a まず価するときだけに
 - …… 動機，原因，結果……よく調査したしかめて
 - …… 注意する必要があると考えられるときだけ……
- b 冷静になつて
 - …… 注意は冷静な態度で……すぐどなるのはいけない。
- c 1人と1人になつて
 - …… 人前での屈辱をさけて……他人のいないところで静かに注意を与える親切心
- d 率直に
 - …… 皮肉……自尊心を傷ける……ねつとりお説教
- e 激励をこめて
 - ……これからは間違いなくやつてくれるだろうね……信用しているよ。

HP『海軍砲術学校』公開資料

- f 最後は改心の感欲をもちたてるようにする
……罪をにくんで人をにくまず

イ 賞讃の仕方

- (ア) 人間は常にその個性を尊重されたいと願っており、自分も組織のために一役買っているのだということを認めてもらいたいと願っている。
- (イ) 一般に叱ることのみが多くて、ほめることが不足しがちなのではないか。
- (ウ) では正しいほめ方とは (シート 71)

a

b

c

d

e

(6) 心のつながり

管理者と部下との心のつながりは、自衛隊のような組織では、特に必要と思われる。それは団結である。

ア あいさつ

イ 発見

ウ 関心

エ 激励

オ 助力

(7) 問題の処理

ア われわれの職場に起り得る問題例

- (ア)
- (イ)
- (ウ)
- (エ)
- (カ)
- (キ)
- (ク)
- (ケ)
- (コ)

こういう問題に対していかに客観的に公平な考えで処理し、処理した後においてよい結果を得るようにするにはどうしたらよいか。

イ 管理者が問題に直面した場合、事実の収集を行なう前に、まず決めねばならないのは、目的（目標）である。

- (ア) 規律をよく守るようにさせる。
- (イ) 部下の融和を図るようにする。
- (ウ) 仕事にもつとも精を出すようにさせる。
- (エ) この変更に対して音心が心から納得して行なうようにさせる。

ウ 問題の処理の4段階（シート69）

(ア) 第1段階 …… すべての事実をつかむ

(イ) 第2段階 …… 比較し、決定する。

(ウ) 第3段階 …………… 処置をとる

(エ) 第4段階 …………… 結果の検討