

⑦ 訓練生との接し方

訓練生との接し方

1. 訓練生との接し方
2. 個人情報と守秘義務
3. アサーション



⑦ 訓練生との接し方

1. 訓練生との接し方

指導員の主眼は「不公平感や差別意識を持たれないこと」です。以下の6点に注意し、変化を見逃さない観察眼を持ちましょう。

1. あいさつと声かけ

- 自分から挨拶し、1日1回は全員に声をかけます。声かけ前後の観察が指導に活きます。

2. 呼び方

- 年齢に関係なく「名字+さん」で統一します。ニックネームや呼び捨ては厳禁です。

3. 言葉遣い

- 常時「です・ます調」を使用します。特定の相手にだけ「タメ口のような友達口調」を使うことは不公平感の元です。

4. 悪口・陰口禁止

- 他の指導員や訓練生の悪口は、信頼を崩し、最終的に自分に返ってきます。

5. 適度な距離感

- 近すぎると「友達」に、遠すぎると「疎外感」につながります。適切な心理的・物理的距離を保ちます。

6. 感情のコントロール

- 指導員の感情の起伏（負のエネルギー）に訓練生を巻き込まないようにします。

2. 個人情報と守秘義務

訓練生の個人情報を扱う際、不注意による漏えいは信頼を一瞬で失います。法令遵守に努め、組織として様々な対策や体制の構築に取り組みましょう。

4つの基本ルール

- 取得・利用： **勝手に使わない。**
- 保管・管理： **なくさない、漏らさない。**
- 提供： **勝手に人に渡さない（本人の同意なしに話さない）。**
- 開示請求： **誠実に対応する。**

保管・管理

- 紙媒体は鍵のかかるキャビネットへ。PCデータにはパスワードやアクセス権限を設定。
- OSやセキュリティソフトは常に最新版へアップデート。

守秘義務

- 職務上知り得たことを漏らしてはいけません。「良かれと思って」の共有も、本人の了解がなければプライバシー侵害になります。面談時の情報共有範囲は事前に明確にしましょう。

個人情報保護法




- その後の改正を含めて、ウェブサイトで最新情報をチェックしましょう。

3. アサーション

アサーションとは、自分も相手も尊重し、その場にふさわしい方法で率直に意見を伝えるコミュニケーションスキルです。

POINT
3 アサーション

3種類の受け答え

1 ノン・アサーティブ 相手 > 自分  自分よりも相手を優先し 相手にあわせがちな受け答え	2 アグレッシブ 相手 < 自分  自分の意見を押し通し 相手に配慮しない受け答え	3 アサーティブ 相手 = 自分  自分も相手も尊重しながら双方が 理解し合い、お互いが納得できる 方向性を見出す受け答え
--	---	--

3つのタイプ

- **ノン・アサーティブ**：相手を優先し、自分を抑え込む（心の中で不満が溜まる）。
- **アグレッシブ**：自分の意見を押し通し、相手を責める（関係が悪化する）。
- **アサーティブ**：自分の状況を正直に伝えつつ、相手の意向も確認し、代替案などを提示して妥協点を探る。

場面設定

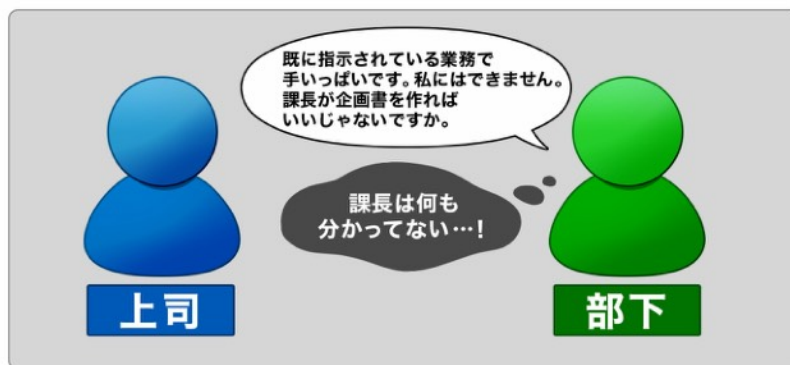
上司から業務に関する統計資料を今日中に作成・提出するよう指示されました。他の業務を効率よくこなしても残業しないと提出できない業務量です。ところが、終業時刻間際に新たな業務展開を行うための企画書作成を指示されてしまいました。



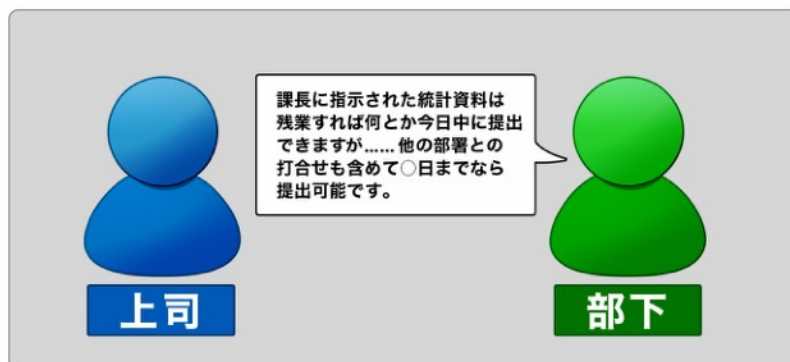
① ノン・アサーティブな言い方



② アグレッシブな言い方



③ アサーティブな言い方



実践のポイント

- **自己理解**：自分の考えや気持ちを明確に把握し、言語化できることが大前提です。
- **思い込みの排除**：「言わなくても分かる」「上司には言えない」といった思い込みを捨て、言葉にして伝えます。
- **共感と妥協**：説得ではなく、お互いが納得できる着地点（妥協点）を見出す技術です。相手が受け入れない場合でも、少なくとも人間関係を悪化させずに主張を伝えることができます。