



1 相談員の窓

話をする時のポジショニング

基幹相談員 吉良 一樹
きら労働衛生コンサルタント事務所 代表



ある日、愚息から電話がかかってきた。2年ぶりの親子の会話である。便りのないのは元気な証拠を地で行く愚息だが、わざわざ電話をかけてくるところをみると何か悩みごとでもあるのかと逆に心配になる。

◆彼は社会人2年生、ただいまのところ営業所勤務で修行中の身。「仕事はどうや？」と聞くと、「人と話をするのが苦手じゃ、わしゃ営業にはむいちょらん」と言う。人との関わりが苦手なゆとり教育世代の若者がここにもいるのかとチラッとしたりもするが、ここはひとつ親として助け船を出すしかない。そこで、お客様と話をする時のノウハウを伝授することにした。

①お客様と話をする時には、どこかの電話のセールスみたいに買ってもらおうという気持ちばかりが強くて、商品に関する知識を一方向的にしゃべるのはバツ。お客様がどんな商品を欲しがっているか、徹底して聴き手に廻ること。

②お客様と話をする時の位置は、お客様の右側90度の直角の位置をキープせよ。

◆①はご存知、積極的傾聴法そのものである。②はというと、相手のどのポジションに位置どりをするかによってコミュニケーションが変化するという。例えば、相手と対面する方式は相手の顔と視線が相対する対立の図式となり、話が詰まったりした時に沈黙や気まずさが起こりやすい。横並び方式は恋人などの関係の場合で、肩と肩が触れ合う親密性が高まる位置関係となる。90度の直角の位置では、直接相手に対面することがなく緊張を和らげ、対面方式と横並び方式の折衷タイプで、最も自然なコミュニケーションが生じやすい位置関係になる。

◆では、相手の“右側に位置する”ことの意味合いは何か？駅の通路や商店街などで人の歩行行動をよく観察してみると、左側通行が多いのに気がつく。体の大切な部分である心臓や脳の優位半球（言語中枢や精神の主要な機能を持つ左半球）は体の左側にある。従って、右側通行だと体の大切な側を車などが走ってくる危険な空間にさらすことになる。左側通行は人間の弱点である体の左側を壁側に向けて防御し、使いやすい右手を空間の方におく姿勢となり、生理的にも心理的にも安定した歩行形態となるので、人間は本能的に左側を歩くという。

◆このような防御姿勢は人に対しても同じだ。あまり面識のない相手に対しては警戒心を抱くから、営業マンはお客様の左よりも右に位置する方がお客様は安心できる。加えて、営業マンの位置は体の弱点である左側をお客様にさらすことになるわけで、その関係は服従を意味し、上下関係でいえばお客様より下にあることになる。ある自動車販売店の営業マンは、この傾聴とポジショニングで自動車月間販売台数の日本記録を達成したという。

◆この話を感心しきりの様子で聞いていた愚息が先日ひょっこり帰ってきた。伝授したノウハウの成果を土産話として期待していたが、ポジショニングのポの字も口に出すことなく、河豚（フグ）だけ口に入れてさっさと戻って行った。親の話を聞きちよったんだかどうか？・・・ふと40年前の自分を思い出してしまった。

2 TOPICS

特定化学物質障害予防規則等が改正されました

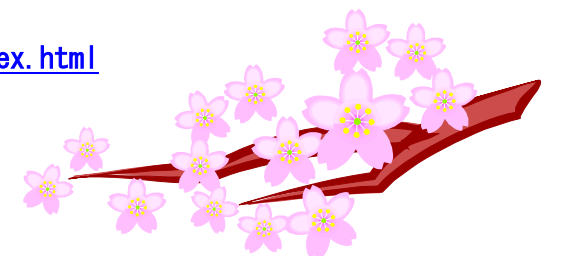
以下の4物質について健康障害防止対策が強化されています。

- ・酸化プロピレン
- ・1, 1-ジメチルヒドラジン
- ・1, 4-ジクロロ-2-ブテン
- ・1, 3-プロパンスルトン

改正政省令は、平成23年4月1日から施行・適用されます。一部の規程については、施行後も一定期間猶予措置が設けられています。

※詳細は下記を参照下さい。

http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudouki_jun/anzeneisei41/index.html



3 研修案内 (4月～ 6月)

※どの研修も、どなたでもお受けいただけます。
電話、FAX, Eメールでお申込みください。

産業医研修	カウンセリング研修
「職場におけるメンタルヘルス対策」 日時：23. 4. 19 (火) 18:30～20:30 会場：③ 講師：センター 所長 三角 順一	「積極的傾聴のグループワーク」 日時：23. 4. 12 (火) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子
「脳・心臓疾患における労災認定」 日時：23. 5. 11 (水) 18:30～20:30 会場：① 講師：特別相談員 和田 秀隆	「事例検討 (自殺未遂)」 日時：23. 5. 10 (火) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典
「職場巡視のポイント」 日時：23. 6. 4 (土) 13:00～15:00 会場：② 講師：基幹相談員 吉良 一樹	「積極的傾聴のグループワーク」 日時：23. 6. 14 (火) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子
「健康診断の事後措置」 日時：23. 6. 4 (土) 15:00～17:00 会場：② 講師：外部講師 増井 太郎	自殺予防研修 (全3回シリーズ)
「化学物質による健康障害の予防と対策」 日時：23. 6. 7 (火) 18:30～20:30 会場：① 講師：センター 所長 三角 順一	「自殺発生の危機への対応の実際 (理論)」 日時：23. 6. 9 (木) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典
「職場巡視の手法」 日時：23. 6. 28 (火) 18:30～20:30 会場：① 講師：特別相談員 古庄 義彦	「自殺に「気づく」ための話しの聴き方 (全員体験学習)」 日時：23. 6. 23 (木) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子
産業看護職等研修	「自殺を考えている人の話しの聴き方 とその後の対応 (代表者体験学習)」 日時：23. 6. 30 (木) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典 特別相談員 佐用 槇子
「生活習慣病と行動変容の技法」 日時：23. 6. 15 (水) 18:30～20:30 会場：① 講師：基幹相談員 上野 徳美	AED (自動体外式除細動器) 体験研修
衛生管理者等研修	「AED体験研修」 日時：23. 5. 24 (火) 15:00～17:00 会場：① 講師：特別相談員 油布 文枝
「職場のストレスとメンタルヘルス対策」 日時：23. 5. 18 (水) 14:00～16:00 会場：① 講師：基幹相談員 上野 徳美	全職種対象研修
「自殺のもつ急性ストレスへの対応」 日時：23. 5. 31 (火) 14:00～16:00 会場：① 講師：基幹相談員 渡嘉敷 新典	すべては「自分力」 日時：23. 6. 22 (水) 15:00～17:00 会場：① 講師：外部講師 藤咲 里花
「労働衛生行政の動向」 日時：23. 6. 3 (金) 14:00～16:00 会場：① 講師：外部講師 淵 徳見	会 ① 大分産業保健推進センター ② 日田市医師会
「基礎から学ぶ衛生管理講座①」 日時：23. 6. 17 (金) 14:00～16:00 会場：① 講師：基幹相談員 吉良 一樹	場 ③ コンパルホール 305 会議室

※会場は変更となる場合があります。
ホームページに掲載いたしますので、ご確認下さい。

4 お知らせ

1 平成23年度産業保健研修会の開催について

平成23年度の産業保健研修の日程が決まりました。
4月から6月までについては、記載されているとおりです。7月以降につきましては、ホームページに掲載されておりますので、ご確認下さい。
また、年間計画の冊子を作成しておりますので、必要な場合センターにご連絡下さい。
平成23年度産業保健研修会ページのリンク
<http://www.oita-sanpo.jp/New/study/index.html>

2 相談業務の取扱いの変更について

大分産業保健推進センターの産業保健に係る相談業務の取り扱いが4月から変わります。
相談業務については、今まで実施してきた待機方式の窓口相談に代わり、事前予約方式による面談相談となります。
面談相談を希望される方は、事前に当推進センターまで電話等で予約下さるようお願いいたします。
また、電話、メール、FAX等での相談も受け付けておりますので、ご活用下さるようお願いいたします。

3 大分労働局からのお知らせ

平成23年4月1日から大分労働局の安全衛生課が健康安全課に名称変更されます。
労働災害件数が中長期的に減少する一方、過労死や精神障害の労災保険給付事案は増加するなど労働災害は質的に変化しており、メンタルヘルス、過重労働および受動喫煙などの労働者の健康管理に関する問題への対応が強く求められていることから、労働者の健康確保への取り組みをこれまで以上に担う組織とすることに伴い名称変更されます。なお、今回の名称変更による担当業務に変更はありません。

独立行政法人 労働者健康福祉機構



大分産業保健推進センター

〒870-0046

大分市荷揚町3番1号 第百・みらい信金ビル7F

TEL 097-573-8070

FAX 097-573-8074

ホームページ <http://www.oita-sanpo.jp/>

Eメール info@oita-sanpo.jp

★写真★ (大分県豊後大野市) 写真撮影/大分産業保健推進センター 岩崎 泰三

発行者 独立行政法人 労働者健康福祉機構 大分産業保健推進センター 所長 三角 順一