

# 職場で活かせるEQ 感情マネジメント力 向上セミナー

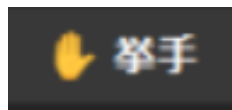
confidential

企業に未来基準の元気を！

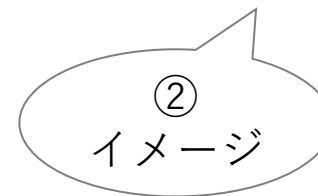


## オンライン研修における操作（ご参加方法）

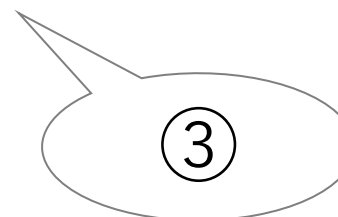
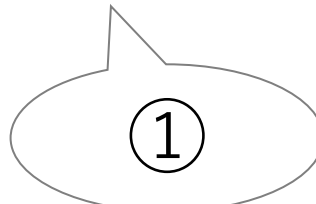
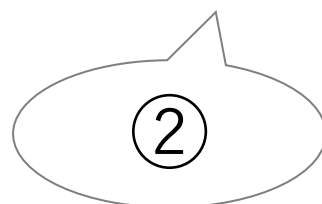
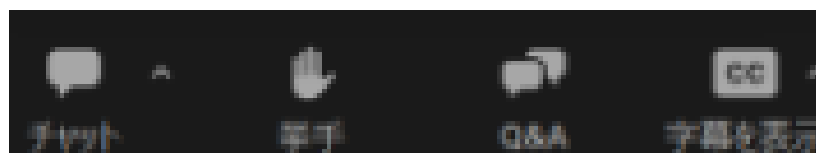
- ①「手を上げる（挙手）」  
ボタンを使ってみましょう！



- ②「チャット」ボタンから  
コメントができます！



- ③質疑応答は「Q&A」をお使いください。





# AGENDA

- 01** はじめに  
～なぜ「感情的」になってしまうのか
- 02** 感情マネジメント力を高める
- 03** 周囲と良好な人間関係につなげる  
コミュニケーションのヒント

# 01

はじめに  
～なぜ「感情的」になってしまうのか



企業に  
未来基準の  
元気を!

# 感情って厄介なもの、 良くないものだなと思った出来事

例:イライラして言ってしまった一言で喧嘩になった  
楽しい雰囲気のにまれて迂闊な言動をとった etc.

※抽象表現でもOK！書ける範囲でお願いします！



# 感情は、人のパフォーマンスに大きな影響を与える

## 【快の感情で脳機能は向上】

笑いは集中力の向上や、職場の信頼関係に繋がる  
強い負の感情は、脳全体を支配し、思考が停止する



## 【感情の伝播】

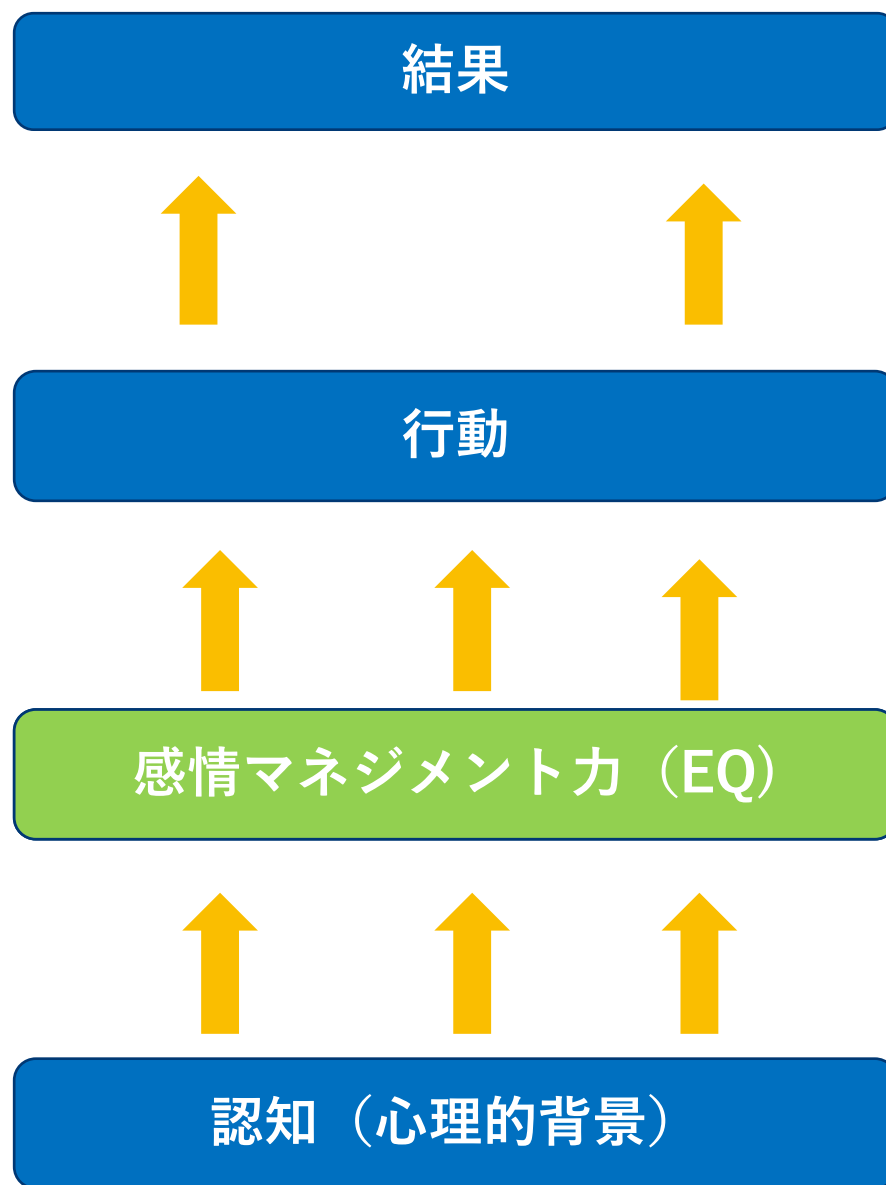
隣にいる人の感情によって、脳や身体の機能が影響を受ける。笑いや喜びはすぐ伝わり、  
不快は長く残る



## 【職場の感情は業績と関連】

雰囲気の前向きで明るい経営陣のもとでは  
業績は伸びる傾向が示されている  
リーダーの雰囲気をみれば、  
職場の業績が予想できるとの報告もある

## 成果とリスクを分けるもの



成果



問題/リスク



人から注意される



EQ = **E**motional Intelligence **Q**uotient  
人の感情を上手くマネジメントする能力



Dr. Peter Salovey



Dr. John D. Mayer

感情が私たちの行動に重大な影響を与えている。  
感情をうまく管理し、利用することは、知能である。

Peter Salovey and John D. Mayer, “Emotional Intelligence” in 1990

「感情的」な自分をコントロールして周囲と良好な関係構築につなげるために

アプローチ 1：感情マネジメント力を高める

アプローチ 2：感情的行動につながりやすい  
「認知（心理的背景）」の存在を知る

アプローチ 3：適切なコミュニケーションの手法を学ぶ

アプローチ 4：得たい成果の指針を定める

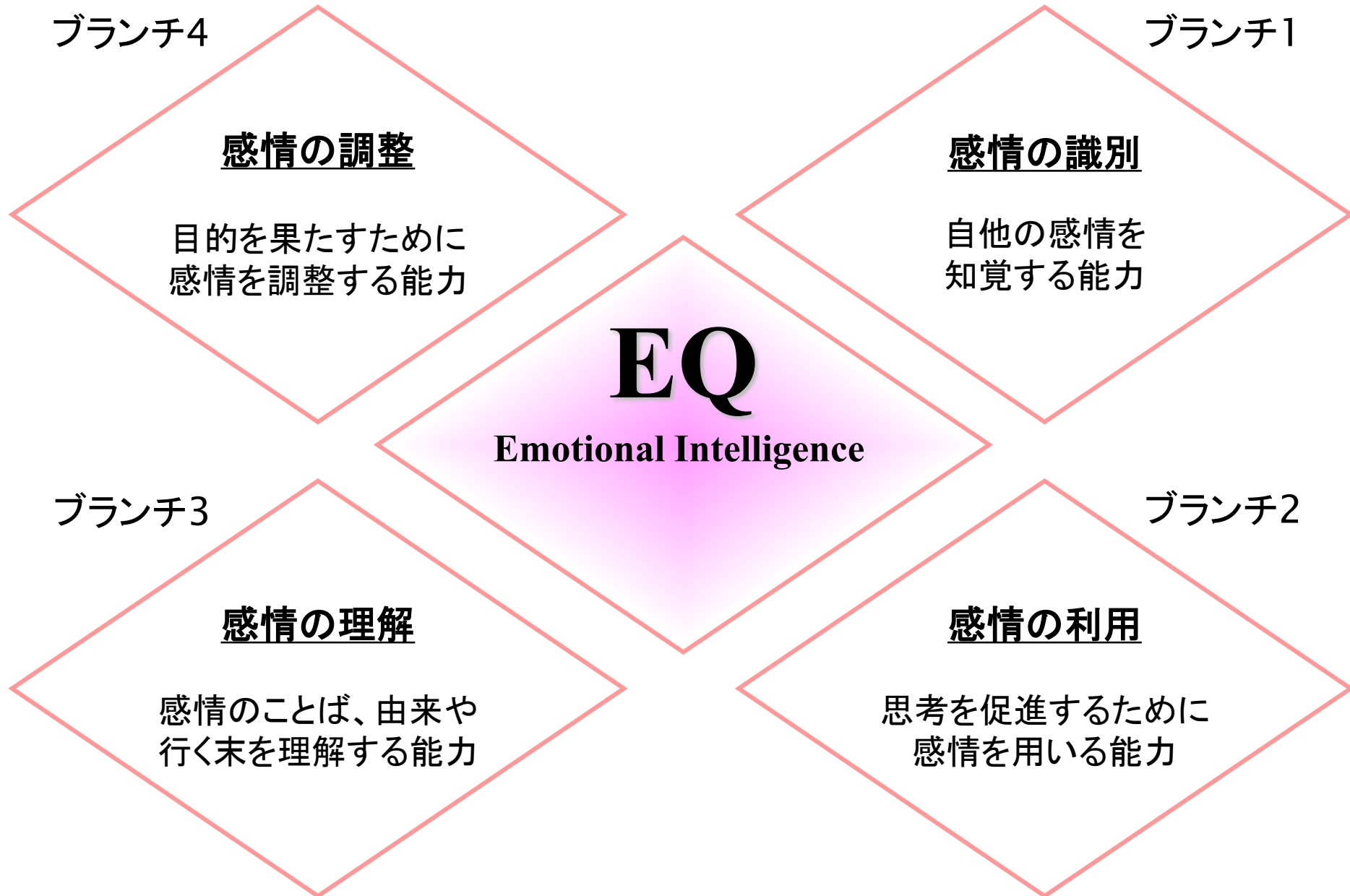
# 02

## 感情マネジメント力を高める



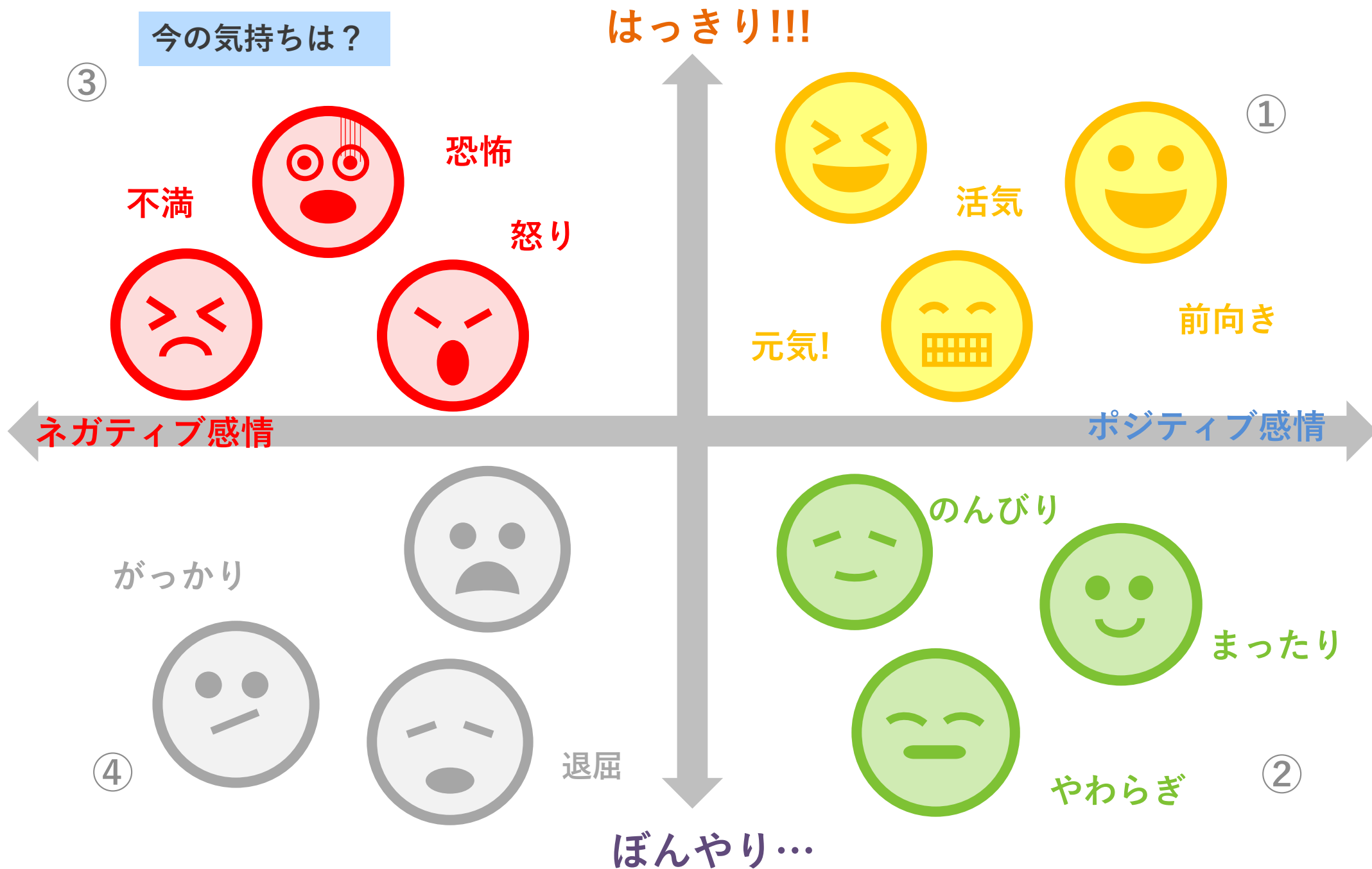
企業に  
未来基準の  
元気を!

## EQ 4 ブランチモデル

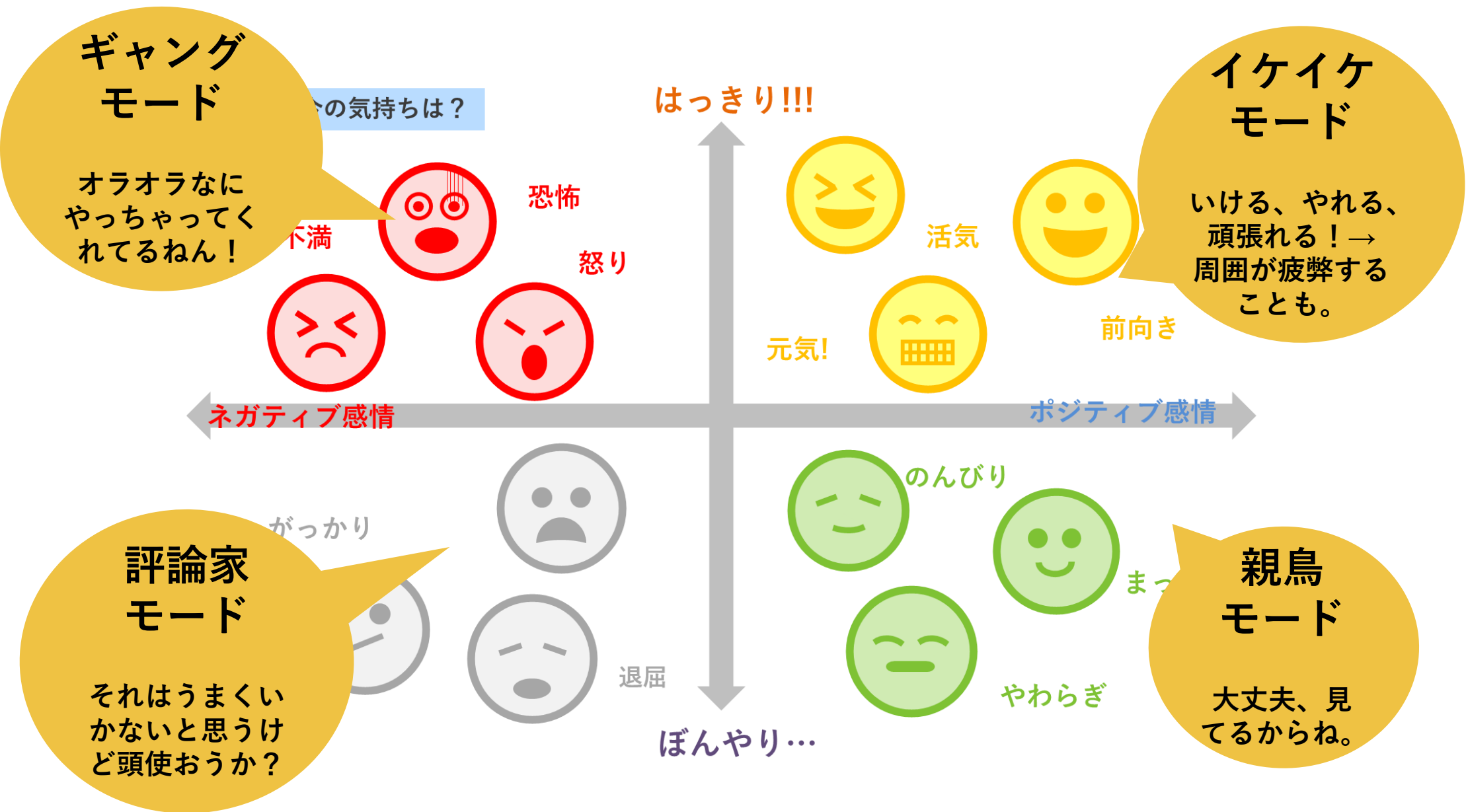


あなたは、とても仲の良い同僚をランチに誘おうと思っています。  
同僚がこんな表情だったら、あなたはどんな行動を取りますか？





感情は私たちのモードを作っている





- ① 「扁桃体」で感情が作られます
- ② 「前頭前野」が扁桃体の反応をコントロールします

※前頭前野が扁桃体の反応をコントロールできるようになる時間は6秒から10秒とされています。

## 6 Secondsルール

感情的になったら（キレそうになったら）  
「6秒間」の沈黙

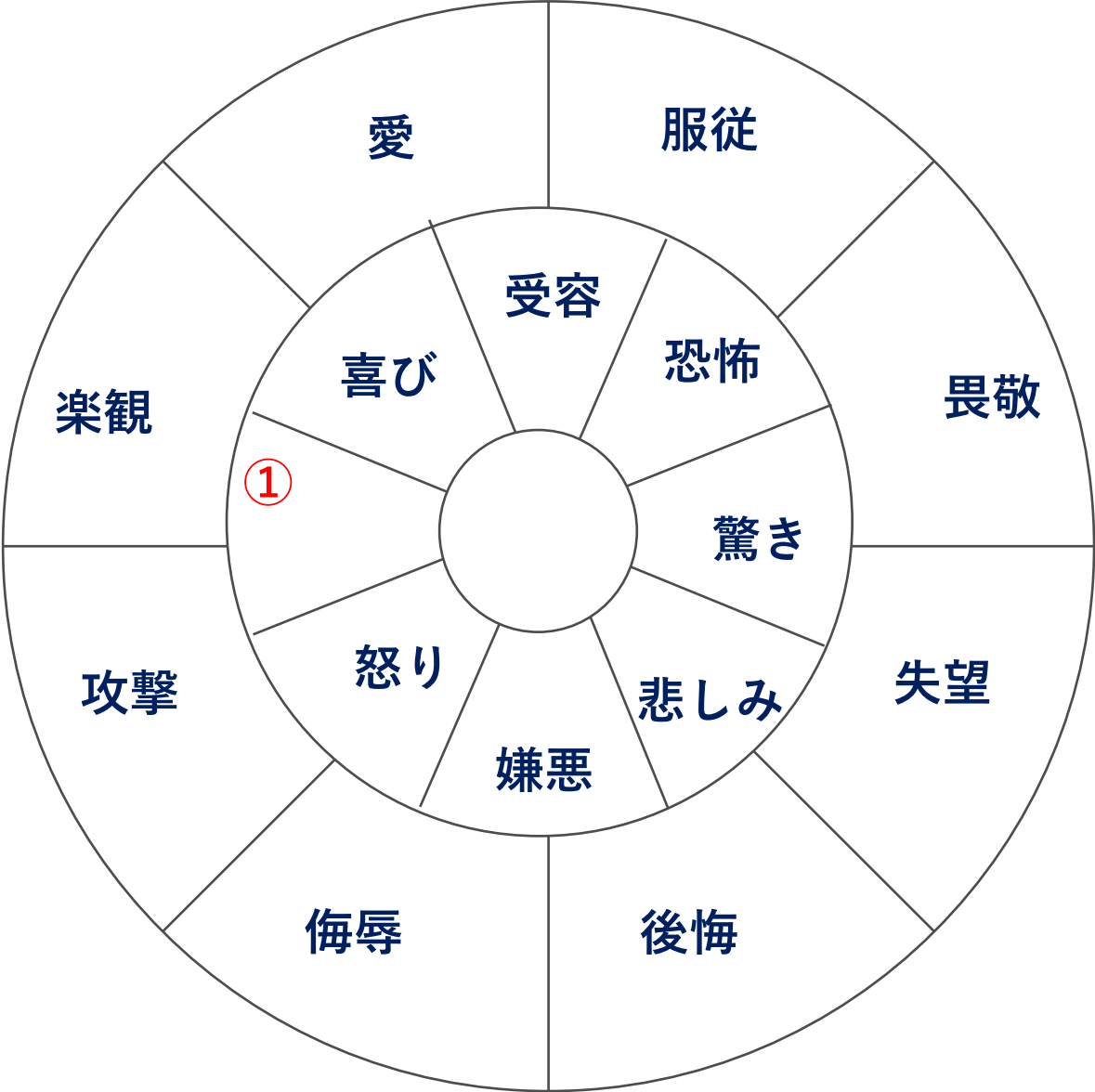
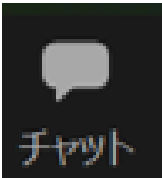


- 花の名前 6 つ頭の中で唱える
- 飲み物を一口味わって飲んでみる
- ハンカチを握った感覚を感じてみる
- ゆっくり深呼吸する

こころを静めることで  
感情マネジメント力（EQ）が再機能する

## ポジティブ感情に切り替えるスイッチ

- 私は\_\_\_\_\_を**聞く**と楽しいと感じます。
- 私は\_\_\_\_\_を**見る**と嬉しいと感じます。
- 私は\_\_\_\_\_と**言われる**と元気になります。
- 私は\_\_\_\_\_を**する**と落ち着きます。
- 私は\_\_\_\_\_を**食べる**とご機嫌になります。
- 私は\_\_\_\_\_に**行く**とワクワクします。



相手に対して強いネガティブ感情が出る場合  
背景に「                    」の感情があることを知る  
↓  
**\_\_\_\_\_を中心にフィードバック**  
することで  
感情的な行動をコントロールできる

1980年 プルチックの感情立体構造モデルをもとに作成

# 03

## 周囲と良好な人間関係につなげる コミュニケーションのヒント



企業に  
未来基準の  
元気を!

## 適切な指導を考える

### ■ 相手を叱ることについて

#### 相手を叱る

コミュニケーション能力に長けた人格者であれば使いこなせる … “G難度”の技法  
相手を指導するときに、叱ることを最初の選択肢にしないほうがいい。

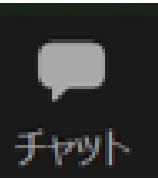
「自分たちは叱られて育ってきた」 叱る・怒るなど、相手を非難・否定する手段は、「怖れ」によるコントロール。  
「自分たちは怒られて育ってきた」 効果は「怖れ」の強度次第。行動修正の効果は限定的、自律性は育たない。

#### 参考：相手を「叱る」ときの セルフ・チェック (緊急対処時以外)

- ☐ 叱られると、恥・落胆・恐怖・自己防衛・反発などの反応が起こる：素直な受け止めや反省は、すぐには起こらない
- ☐ 叱ることが、相手に**にとってベスト**の指導法か？ 叱る以外の指導法を考えたか？
- ☐ 相手の**改善・学びのために叱る準備**ができているか？：ダメ出しのことばをぶつけるのは上司の自己満足
- ☐ どの**行動（具体的事実）**について叱るのか、**何のために（理由）**叱るのか、を明確にしているか？
- ☐ 叱る時、**思いついたことをそのまま口に出してはいけない**：「指導者として適切な発言」に翻訳した言葉を話す
- ☐ うまく叱れない、と思う時は、相手との**対話を繰り返す**：相手の話・思いを十分に聞く → 自分の思い・考えを伝える
- ☐ 叱った後は、**必ずフォローの対話**を行う：「あれだけ言ったからわかるだろう」というのは、齟齬につながりやすい

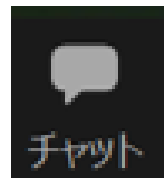
適切なコミュニケーション手法「アサーティブコミュニケーション」

| ス キ ル              | 内 容 例                                                                        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ①私メッセージ            | 私は～と思う、私は～だと嬉しい、というふうに自分のメッセージとして語る。<br>その際、適切な感情表現もする。                      |
| ②問題行動への<br>焦点化     | 相手の人間性、性格、能力、主張内容の事柄を区別する。<br>一般化しないで問題行動に絞り込んで話す。                           |
| ③穏やかなトーン<br>の維持    | 言語、非言語ともに穏やかなトーンを保つように心がける。<br>子どもの行動を注意するときでも怒りや軽蔑の気持ちはコントロールする。            |
| ④肯定的な依頼            | 「～してくれたら私はとてもうれしい」や「～してくれたらとても助かる」と<br>肯定的に依頼する。「～しないと～してあげない」などの否定的な依頼は避ける。 |
| ⑤傾聴のスキル            | 傾聴スキルを用いて、自分の主張に対する相手の否定的な感情を和らげる。                                           |
| ⑥主張を妨げる<br>思い込みの自覚 | 正当な主張を妨げている思い込みを知って自覚する。                                                     |



「私メッセージ」に挑戦してみましょう！

1. もう少し早くやって。
2. この書類を作っておいて。



「肯定的な依頼」に挑戦してみましょう！

1. 今のうちから作業を始めないと納期に間に合わないよ。
2. パスワードが分からないと手続きできません。

職場で積極的にEQを意識し、  
コミュニケーションのヒントを使いながら  
周囲とよりよい関係構築に  
つなげていきましょう！

