

## ● 受講頂いた皆様からの感想（第1～6回の受講感想より） ●

- ◆現場の状況を把握しながら進めている素晴らしい講義で感動しました。起承転結がしっかりした内容であり、自分の授業にも取り入れていきたいです。
- ◆全体が非常に論理的で分かりやすかった。具体的な事例が多く理解しやすかった。
- ◆いろいろなエピソードを交えて興味深くお伝え頂き、即実行しようと思いました。
- ◆どうすればコミュニケーションが円滑に行えるかということが様々な角度からアプローチされていて理解しやすく、また、実感できました。
- ◆講義で理解してから実践するという流れは、非常にメリハリがあってわかりやすかった。
- ◆①「聴く」②「やってみる」がバランス良く組み立てられていたので、最後まで積極的に研修に参加できた。様々な事例を話してくださったので具体的なイメージを持つことができ、理解しやすかった。
- ◆研修自体がキャッチボールで成り立っていて、とても分かりやすく、しっかりと聴こうという意欲がわかりました。進め方がとても工夫されていて自分自身の授業の進め方にも参考になりました。
- ◆一方的な講義と異なり、教員一人一人楽しく研修に参加することができたと思う。テキストも本日の内容、配分と共に良いものであった。
- ◆あっという間の3時間でした。今迄の自分の仕事内容について振り返りながら、反省や確認作業をすることができたと感じています。

## ● この研修を学校で実施した事例 ●

- ◆M学園：この研修を受講後、学内で共有・検討しその取り組みが必要であると考え、学校の全教職員を対象に「コミュニケーションとクレーム対応研修」4時間を実施しました。その結果、保護者にも聴かせたいとの思いから毎年実施している保護者会で「保護者のための 親力アップ：コミュニケーション・セミナー」90分を実施することとなりました。
- ◆横浜市立M中学校：「生徒のコミュニケーション能力を育てる研修」を受講し、その効果と必要性を強く認識し、新入生を対象に授業として年2回（5月と11月）実施しています。
  - ・5月実施：「コミュニケーション研修 ステップ1」実習を主体とした2時間  
研修目標：コミュニケーションの第一歩「気持ちのよい挨拶」と「聴く力」を身につけて実践する。
  - ・11月実施：「コミュニケーション研修 ステップ2」実習を主体とした2時間  
研修目標：コミュニケーション能力を高める「聴く力」「質問の力」「話す力」を身につけて実践する。

## <講師のプロフィール>

- 戸村 充男 **ビジネスコーチ・コミュニケーショントレーナー**  
株式会社キャッチボール 代表取締役（HP <http://www.catchball.org>）
- 略 歴 JTB教育研修部において社員研修を7年間担当する。その後、JTB能力開発へ移籍、JTBグループ各社・一般企業の研修プランニング・主任講師・ビジネスコーチ・教育体系のコンサルティング・研修企画担当部長を4年間担当する。2008年9月に独立し株式会社キャッチボールを設立。社会人に求められる「問題解決能力」「コミュニケーション能力」「自己管理能力」をテーマに 企業法人・学校法人・地域活性化の現場でサポート・教育研修を実施
- 専門分野 **ビジネス・コーチング研修、問題解決能力・コミュニケーション能力・自己管理能力を高める研修、クレーム対応のスキル向上研修、親力アップセミナー**

≪主催：株式会社JTBコーポレートセールス・株式会社キャッチボール≫

## 第7回 教職員のための

# 「生徒のコミュニケーション能力を育てる研修」 「クレームの初期対応研修」 「社会人に求められる基本スキル研修」 **new!**

## 《担当講師からのメッセージ》

### ● 学校・教育現場の方々からお聴きすることは ●

- ◆ 生徒や保護者・教職員同士のコミュニケーションが取れにくくなっている
- ◆ 生徒に聴く力・質問の力・要約して話す力をつけさせたい
- ◆ クラスでの話し合い・問題解決・皆で取り組む・考えるが難しい
- ◆ 多くの生徒が人間関係にストレスを感じている
- ◆ 生徒にコミュニケーション能力・人間関係能力をつけさせたい
- ◆ 保護者が多様化しており、対応に苦慮している
- ◆ 保護者からのクレーム対応が難しい（知識不足・コミュニケーション能力不足など）
- ◆ 話すのは得意だが、今一つ人の話を聞くことがうまくいかない
- ◆ 保護者の対応を誤ったことで訴訟寸前の事態となった
- ◆ 学校の対応のよしわるしが、口コミやネットで広がり、ひいては生徒募集にも影響する

### ● 変化に対応するために ●

旧来の師弟関係・先生と生徒・保護者との関係は、社会の変化や保護者の多様性により大きく変化しました。今教育の現場においても社会や企業のようにパートナー関係者（保護者・関係機関・地域社会など）に真摯に対応していくことが求められています。

社会人や国際化に求められる三つの能力は  
☆問題解決能力 ☆コミュニケーション能力 ☆自己管理能力 と言われています。

教職員の皆様に対し、社会やパートナーが評価をすることが多くなってまいりました。今こそ、これらの基本能力を身につける必要があると考えます。学校では、これらの知識とスキルを、教職員の皆様が、研修の実施や教育現場での教育・トレーニングを通じて体得することがなかなか難しいと聞いています。一番怖いことは、知らないということです。学校教育の現場から、無知・無視・無関心があったとしたら、それを取り除くことが重要な課題と考えます。

JTBコーポレートセールスでは、学校の課題解決のための研修を（株）キャッチボール と実施致します。多くの学校が重要な課題としている「クレームの初期対応研修」と「生徒のコミュニケーション能力を育てる」を好評につき今年度も実施致します。また今年度より多くの学校からの要望に応える新たな研修として若手教職員のための「社会人に求められる基本スキル研修」を設定致しました。

研修日	時間	研修名	受講料
12月24日（木）	9:30-12:30	「生徒のコミュニケーション能力を育てる研修」	8,000円
	13:30-16:30	「クレームの初期対応研修」	8,000円
12月25日（金）	9:30-17:30	「社会人に求められる基本スキル研修」	16,000円

会 場：有楽町「東京国際フォーラム」ガラス棟 4F会議室 定 員：各回40名

講 師：キャッチボール代表 ビジネスコーチ 戸村充男

（受講料には、テキスト代・消費税を含みます）

## ◆「生徒のコミュニケーション能力を育てる研修」◆

■研修日時：12月24日（木） 9：30～12：30

### 研修の目標

より良いコミュニケーションをとるための基本能力を育てる  
（気持ちの良い挨拶・聴く力・質問の力・伝える力）

研修プログラム（所要時間：実習を主体とした3時間）

1. 社会人・国際人に求められる三つの能力って何だろう？
2. 気持ちの良い第一印象
3. コミュニケーションは、キャッチボール
4. 人間関係づくり
5. 環境づくり（相手とあなたの距離・座る位置・視線・表情と態度・聴く準備）
6. 三つのきく（聞く・聴く・訊く・なぜ聴く、訊くのか？）
7. 聴くスキル（人は聴いて欲しい、話を受けとめて欲しい）
8. 質問のスキル（人は質問すれば応える・答えは相手の中にある、引き出す）
9. 伝えるスキル（わかりやすい話し方）
10. 心のスキル（言葉にして表現したい大切なこと・言葉の力）
11. 学校現場での実施事例

## ◆若手教職員のための「社会人に求められる基本スキル研修」◆

■研修日時：12月25日（金） 9：30～17：30

### 研修の目標

1. ビジスマナーの基本を身につけて実践する
2. 問題解決力を身につけて実践する
3. コミュニケーション能力を身につけて実践する
4. 自己管理能力を身につけて実践する

研修プログラム（所要時間：実習を主体とした7時間）

1. 社会人に求められる三つの基本能力とは？
2. 学校を支えるパートナーとの相互理解と信頼関係づくり
3. ビジスマナーの基本を身につけて実践する
  - ① 気持ちの良い第一印象が大切（表情・身だしなみ・態度）
  - ② 気持ちの良い挨拶とお辞儀の基本
  - ③ 名刺の受け渡しと扱い方
  - ④ 電話対応の基本
  - ⑤ 言葉の使い方
4. 問題解決能力を身につけて実践する
  - ① 目標と問題解決の手順
  - ② 目標設定・現状把握・原因の把握と分析・取り組むべき課題・資源と対策・スケジュール・実行・評価・改善
  - ③ マネジメント・サイクルを回す（目標設定・実行・評価・改善）
5. コミュニケーション能力を高めて実践する  
（「生徒のコミュニケーション能力を育てる研修」と同じ学習項目です）
  - ① コミュニケーションは、キャッチボール
  - ② 人間関係づくり
  - ③ 環境づくり（相手とあなたの距離・座る位置・視線・表情と態度・聴く準備）
  - ④ 三つのきく（聞く・聴く・訊く・なぜ聴く、訊くのか？）
  - ⑤ 聴くスキル（人は聴いて欲しい、話を受けとめて欲しい）
  - ⑥ 質問のスキル（人は質問すれば応える・答えは相手の中にある、引き出す）
  - ⑦ 伝えるスキル（わかりやすい話し方・ポイント）
  - ⑧ 心のスキル（言葉にして表現したい大切なこと・言葉の力）
6. 自己管理能力を高める  
研修プログラム1～5の中で、関連づけて学んでいきます  
マナー・約束を守る・目標を持って始める・タイムマネジメント・主体性・win-win・自己研鑽・健康づくりなど
7. まとめ

## ◆「クレームの初期対応研修」◆

■研修日時：12月24日（木） 13：30～16：30

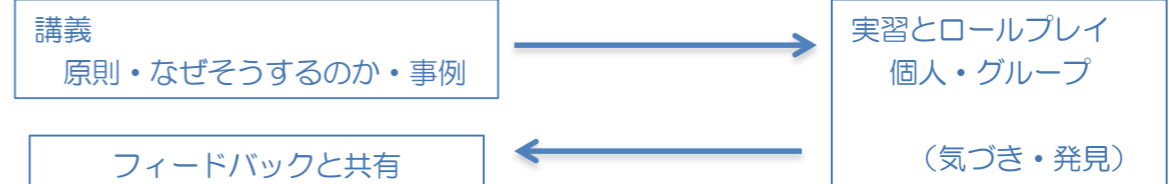
### 研修の目標

1. 保護者とのコミュニケーションをつうじて、相互理解と信頼関係を構築する
2. 一時しのぎでなく、課題解決型の対応をする

研修プログラム（所要時間：実習を主体とした3時間）

1. 学校を支えるパートナーとは？
2. なぜ、クレームは発生するのか？ なぜクレーム対応が大切なのか？
3. クレーム対応その前に
  - ① 保護者は何を望んでいるのか？
  - ② 教職員の心構え・留意点
  - ③ 迷ったら「基本原則」に戻る・「基本原則」とは？
4. クレームの初期対応（問題解決）の手順とコミュニケーションのスキル
  - ① クレーム対応の手順（問題解決の手順）
  - ② 保護者の怒りを鎮める方法  
コミュニケーションの基本スキル  
（聴くスキル：聴く準備・受けとめる・同意、共感する・要約する）
  - ③ 問題を把握する（質問のスキル：事実と考え方を引き出す）
  - ④ 原因を把握する・保護者と話し合いをする・解決への対応、行動をする
  - ⑤ 再発防止のための対策をとる
5. 学校現場での実施事例

### 研修の進め方（全研修共通）



受講者と講師という関係ではなく、プレーヤーとコーチの関係で進行します。  
個人やグループ実習とロールプレイによる実習を主体に構成しています。  
この実践を通じて、受講者自身が気づき・発見をしていきます。  
「わかる」から「できる」を目標とします。