

元気な学校づくりへのチャレンジ

コミュニケーションの活性化、教職員の人材育成のために



人材育成の研修プログラム事例集

私は、研修講師、コーチとして多くの学校（先生方や生徒の皆様）の人材育成に関して、ご相談や研修の依頼を受けることが近年とても増えています。

研修の実施にあたっては、必ず関係者の皆様との事前のミーティングを行います。そこで「学校の現状」「取組まなければならない課題」「研修の目標」を共有することからスタート致します。

以下は、それらの過程でお聴きした事柄と共同で取組んだ研修事例です。

戸村 充男（とむらみつお）(株)キャッチボール代表取締役
研修講師・コーチ

学校関係者の方々からお聴きしていること

- ・教職員が、目標意識・問題意識に欠ける
 - ・教職員の意識とスキルにバラツキがある
 - ・成功事例や失敗事例が共有されずに、次の学年に引き継がれない
 - ・学校内での情報の共有や人材の育成がうまくできていない
 - ・生徒や保護者・教職員同士とのコミュニケーションが取れていない
 - ・組織力・結束力が脆弱
 - ・主体性・協調性に欠ける
-
- ・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できていない（知識不足・コミュニケーション能力不足など）
 - ・教職員は、話すのは得意だが人の話を聞けない
 - ・保護者の対応を誤った事で訴訟寸前の事態となった
 - ・学校の対応のよし悪しが、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
 - ・教職員を外部の研修に参加させているが、効果がでていない
-
- ・社会の変化や保護者の多様化などによる環境の変化に対応しなければならない
 - ・教職員の意識を変えなければと考えている
 - ・昔のやり方感覚では教職員が育たない
 - ・教職員の人材育成を早急に取組まなければならなくなった など

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化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。

私たちは、多くの企業の人材育成をお手伝いしています。人事教育担当者の皆様とお話していると、共通して語られる「社会人に求められる能力」は次の三つの能力でした。

- 問題解決能力
（目標設定・現状把握・課題の発見・資源と対策・創造力・実行力など）
- コミュニケーション能力
（環境設定・聴く力・質問する力・観察する力・同意・共感する力・表現する力・伝える力など）
- 自己管理能力
（主体性・目標設定・実行計画・タイムマネジメント・Win-Win・相互理解・相乗効果・自己の最新再生など）

教職員の皆様も社会人の一員です。そして社会やパートナー（保護者・関係機関・地域社会など）から評価されることとなります。

学校現場では、これらの知識とスキルを教職員に対して、研修の実施やOJTの場で教育・トレーニング・コーチングをしているのでしょうか？一番怖いことは、知らない 無知ということです。学校教育の現場から、無知・無視・無関心を取り除くことが重要な課題と考えます。

そのために、社会人に求められる三つの基礎能力を基本から身につけて実践することが大切と考えます。

私たちは、学校と協働で諸課題の解決のための取組みをお手伝いしています。

今までに取組んできた事例をまとめてみました。

学校関係者と共に、今まで取り組んだ事例 （学校・キャッチボール・JTB共同企画・運営）

事例1：教職員がクレームの対応に苦慮している

- 【学校の課題】
- ・保護者が多様化しており、対応に苦慮している
 - ・クレーム対応の仕方が解らない、できない
 - ・保護者の対応を誤った事で訴訟寸前の事態となった
 - ・学校の対応のよし悪しが、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
 - ・教職員の意識とスキルにバラツキがある
 - ・学校内での情報の共有や人材の育成がうまくできていない
 - ・生徒や保護者・教職員同士とのコミュニケーションが取れていない
 - ・取組まなければならない重要事項である

- 実施した研修：「クレームの初期対応研修」
研修目標：①パートナー（保護者・生徒・教職員・関係機関・地域社会）とのコミュニケーションを通じて相互理解と信頼関係を構築する
②一時しのぎではなく、問題解決型の対応をする
- 実施した学校と対象者・所要時間
- ◆私立T女子中学高等学校（全教職員・3時間）
 - ◆私立Y学園（全教職員・3時間）
 - ◆私立A学園（全教職員・4時間）
 - ◆私立C中学高等学校（全教職員・3時間）

事例2：教職員のマナーとコミュニケーション能力を高めたい

- 【学校の課題】
- ・教職員にマナーの基本を身につけさせたい
 - ・コミュニケーション能力を高めたい
 - ・学校外での交渉や話し合いの機会が増えた

- 実施した研修：「ビジネスマナーとコミュニケーション研修」
研修目標：①ビジネスマナーの基本を身につけて実践する
②コミュニケーションのスキルを身につけて実践する
- 実施した学校と対象者・所要時間
- ◆私立S学院（全教職員・4時間）
 - ◆私立B中学高等学校（全教職員・4時間）

事例3：教職員が、目標意識や問題意識に欠ける
人材の育成がうまくできていない

【学校の課題】

- ・教職員が、目標意識や問題意識に欠ける
- ・人材の育成がうまくできていない
- ・教職員の意識とスキルにバラツキがある
- ・成功事例や失敗事例が共有されずに、次の学年に引き継がれない
- ・生徒や保護者、教職員とのコミュニケーションが取れていない
- ・組織力、結束力が脆弱
- ・マネジメント能力がない
- ・主体性、協調性に欠ける

実施した研修その1：「コーチング研修」

- 研修目標：コミュニケーションを通じて、
- ①メンバーの能力・無限の可能性を引き出し、
 - ②自ら考え・行動する自律した人材を育成し、
 - ③目標の達成をサポートする
- ためのコーチングの基本スキルを身につける。

実施した学校と対象者・所要時間

- ◆私立B中学高等学校（全教職員・4時間）
- ◆私立K女子中学高等学校（新任&主任クラス・8時間）

実施した研修その2：「マネジメント&コーチング研修」

- 研修目標：①パートナーと相互理解し信頼を構築する
- ②問題解決能力を身につける
 - ・目標達成のために取組まなければならない問題解決の
手順を身につける。
 - ③自己管理能力を身につける
 - ④コミュニケーション能力を身につける
 - ・パートナーと共に目標を達成するためのコーチングスキル
を身につけて実践する。

実施した学校と対象者・所要時間

- ◆私立K中学高等学校（主任クラス&新任・2日間）

事例4：新入生のオリエンテーションを改革したい

【学校の課題】

- ・毎年同じレクリエーション行事を行っているが、これでいいのか？
- ・マンネリ化しており効果検証もしていない
- ・オリエンテーションの本来の目的は何だろうか？
- ・生徒にコミュニケーション力・人間関係力を学ばせたい

実施した研修：「新入生のコミュニケーション研修」

研修目標：友達をつくるコミュニケーションの方法を知ろう

実施した学校と対象者・所要時間

- ◆私立F中学高等学校（中学校の新入生全員・4時間）

事例5：卒業する高校3年生に社会人としての基本スキルを教えたい

【学校の課題】

- ・卒業する高校3年生に対して、マナーやコミュニケーションについて学校
で授業を行っていない。
- ・社会に出た時に困らない基本的なマナーと人間関係づくりを教えたい
- ・卒業する高校3年生の不安に答えたい。

実施した研修：「ビジネスマナーとコミュニケーション研修」

- 研修目標：①社会人の常識であるマナーはなぜ必要なのか？を知る
- ②気持ちの良い挨拶を知る
 - ③より良いコミュニケーションの取り方を知る
 - ④聴き上手になる

実施した学校と対象者・所要時間

- ◆県立I商業高等学校（高校3年生全員・3時間）

受講された方々から、こんな感想を頂いています。

Q：研修の進め方について

- ・話がとてもわかりやすい
- ・いままで迷っていた仕事の基本原則を見つけることができました。
- ・どの本よりも深く理解でき、多くのわかりやすいヒントが得られました。
- ・具体的でわかりやすい、そして事例で納得できた。
- ・自分のやるべきこと・方向性が見えてきた。
- ・グループ実習で共有したことが重要であった。
- ・実習とロールプレーで体験学習できてとても良かった。
- ・「自ら考える・行動する・学ぶ」の進め方が研修目標と一致していてとても良い。
- ・繰り返し実習することによって、自分にスキルが身についていくことが実感できた。
- ・集中して受講でき、あっという間の8時間であった。
- ・内容が整理され、一本の芯をぶれさせずにお話いただいたので、とてもスッキリと頭の中にはいってきました。とても納得でき、かつ楽しかったです。
- ・論理的にゆっくりと話が進められ、その内容・やるべきことがすぐにでも実行できそうでした。
- ・マイルドだがはっきりとした説明は、非常に参考になった。
- ・もやもやとして解決の糸口の見えない問題を整理する切り口を得ました。
- ・大変に質の高い構成と進行である。
- ・わかりやすく、親しみやすく、楽しい
- ・ぜひ上司や後輩に受講してもらいたい。
- ・全教職員に薦めたい。
- ・家族や友人に受講させたい。

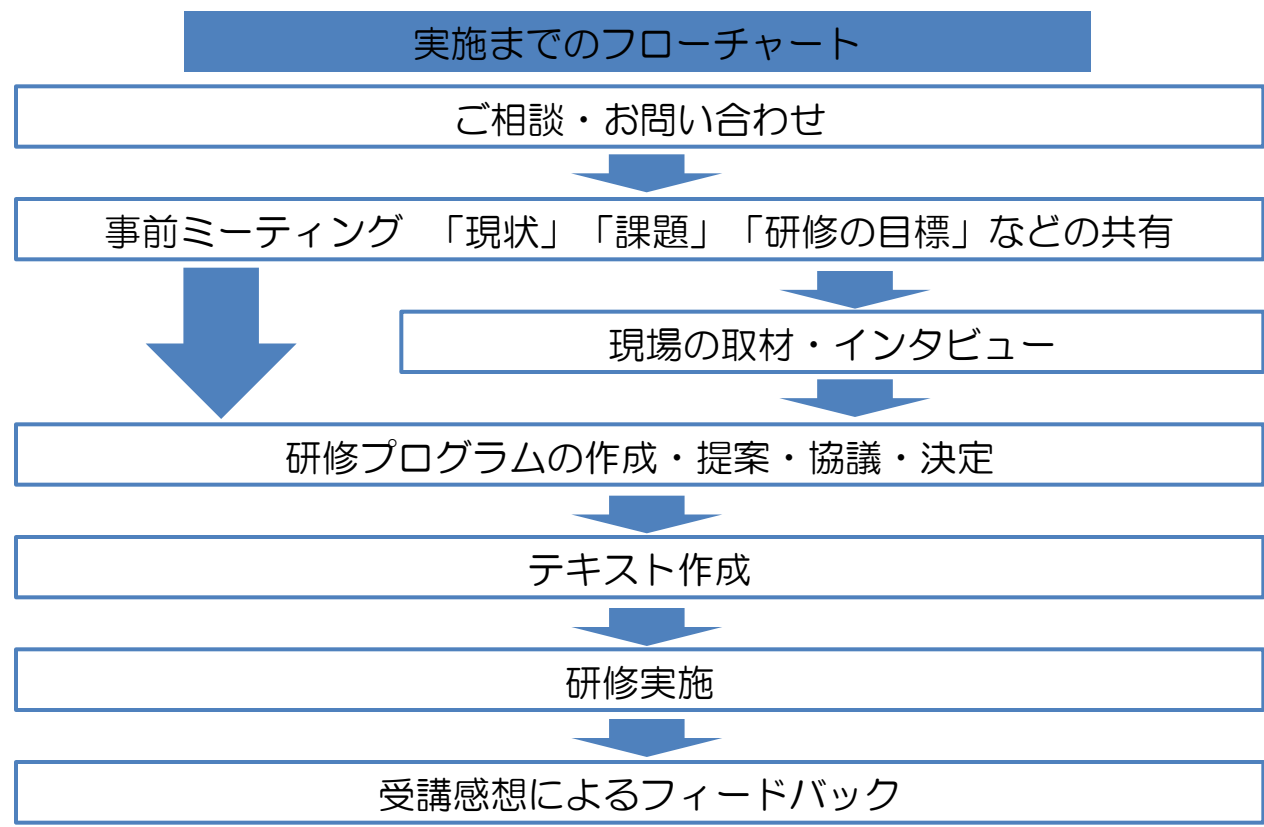
Q：テキストについて

- ・テキストは図が多くイメージしやすい。
- ・自分自身で記入完成するので、より意識・理解・納得できた。現場でも繰り返し読んでいきたい。
- ・重要なポイントに絞り込んでまとめられているので、理解しやすい。
- ・書きこむ形式がアクティブで良い。
- ・後輩指導のためのテキストとなる。
- ・自分自身が記入できるスペースがあり、とても良い。
- ・テキストの構成が素晴らしい。
- ・無駄がなくシンプルだが、よく練りこまれ・まとめられた素晴らしいテキストです。
- ・復習しやすい。

お問い合わせから研修実施までのストーリー

研修主催者との事前ミーティングを大切にします。「現状」と「研修の目標」を共有し、打合せの中から「課題」を発見し確認します。そして目標達成のために効果的な研修プログラムを研修主催者と共に考え、一緒に協働で取り組みます。

研修内容によっては、現場取材しベテランや新人の方々にインタビューをして、「現状とニーズ」を把握します。これらの段取りを経て、現場の状況と研修内容が一致している実践的な研修プログラムを作成し実施いたします。ご相談・事前ミーティングからフィードバックまで、私が担当いたします。



【研修実施機関】 (株)キャッチボール
 ホームページ <http://www.catchball.org>

【お問い合わせ先】 (株)キャッチボール
 TEL:043-277-0315
 E-mail:tomura320@catchball.org