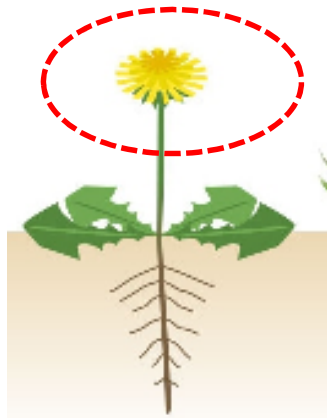


未来

周囲のサポート



「周囲のサポートアップ」でストレス10%ダウン！！

人間関係良好ですか？

ストレスを抱えている場合、何らかのストレス解消法を持つことをお勧めしていますが、労働者のストレスを軽減するには周囲のサポートが必要です。上司・同僚・部下・家族・友人等の人間関係が良好なほどストレスが軽減されているという調査結果があります。職場で関わる顧客との関係性もストレスと大きく関係します。つまり、周囲との人間関係が悪くなれば、ストレスは増大すると言えます。そこで、考えて頂きたいのは、コミュニケーション。

コミュニケーション研修

人間関係を良好にするのは、コミュニケーション力と印象力。自身のコミュニケーションのクセを知り、人から見た印象力をアップして円滑な人間関係づくりをサポートする研修をご用意しています。

＜おすすめ講座＞ コミュニケーション研修

～円滑な人間関係構築の為にできること～

～快適な職場環境づくりはCS・ES向上から～

～顧客の気持ちに伝えるマナー（クレーム対応術）～

～部下指導も営業活動もコミュニケーションから～

＜研修の目的・特徴＞

■コミュニケーションは、他者を知る事「他者理解」がポイント

上手にコミュニケーションを取るためには、スキルもさることながら、まず「相手を受け入れる心構え」が欠かせません。ガトウリアの研修では、コミュニケーションにおける重要なポイントとして「自分の考えや先入観は横に置いておき、まずは相手のことをそのまま受け入れる」という考え方をお伝えしています。そのことを理解し実践できるようになった上で、相手が話をしやすい話のきき方（傾聴力と質問力）や相手に伝わりやすい伝え方のコツなどのスキルを学んでいただきます。

■具体的な方法と行動論に特化した研修内容

ガトウリアの研修では、「職場作り」を意識し、現場で取り組める具体的な方法と行動に特化しており、医学的な療法や一般論を学ぶことをメインの目的としておりません。

職場内での人間関係の構築には、1人1人の意識改革と帰属意識が最も重要です。

「話す」・「聴く」は、意識せず、誰しも簡単にできる言葉のやり取りと思われがちですが、言葉の受け取り方によって誤解が生じ、人間関係が悪化することもしばしばです。

単なる言葉のやり取りではなく、心の交流という意識を持ち、心を聴き、心を話すコミュニケーションを学び、円滑な人間関係を築ける研修です。

## <豊富な実績>

### 1. コミュニケーションのコツを具体的に伝えるコンテンツ

研修の中では、知識や考え方はもちろんのこと、具体的な例文や実務を想定したノウハウをふんだんに紹介します。今日学んだことを明日からでもすぐに実践していただくことができます。

### 2. 相手の気持ちがリアルにわかるロールプレイング

ペアワークやグループワークにおいて伝える側・受け取る側に分かれることで、双方の立場の気持ちが体験できます。「どういう伝え方をしたら受け入れやすいのか」について実感を踏まえて理解し、実践につながられます。

### 3. 目的に合わせた研修カスタマイズ

コミュニケーションと一口に言っても、社内・お客さま・上司・部下、など状況が様々です。また、問題の解決策の1つとしてコミュニケーション研修を取り入れるケースもあります。ガトウリアの研修はプログラムが多種多様であり、かつ、ケーススタディのカスタマイズもできるため、お客さまのねらいに合わせて研修を行うことができます。

### 4. 講師

研修実施の雰囲気も含め、受講者の皆さまに元気を届けられるような講師をご紹介させていただきます。聴く・話す（コミュニケーション）のプロのカウンセラーの立場で多数のカウンセリング実績のある講師が円滑なコミュニケーションのコツをお話しします。



### 自治体でのメンタルヘルス研修の様子 (左写真 上下)

受講者の声（一部抜粋）

- 資料の内容や、講師の方が、一般的な見解だけでなく業務をよく調べていただいて、実際の業務に則った内容になっていたのが良かったです。
- 「伝え方」に苦労していましたが、まずは「聴く事」が大事である事に気づけました。初心に戻って、自分が人の話を聞くことをはじめたいと思います。
- 講師の方のはきはきとした話し方や、表情の変化がめまぐるしくて見て楽しかったです。コミュニケーションの講師だけあって、表情でのコミュニケーションが上手で見習おうと思いました。
- コミュニケーションをとりながらグループワーク、楽しみながら学ぶことができました。また他の人を見て自分に足りないことも見えた気がしました。

◆180分プログラムの一例 ※時間・内容等は各事業所に応じてカスタマイズいたします。

## コミュニケーション研修 ～コミュニケーションの基本を知る～

### ◆研修のねらい

自身のコミュニケーションのクセを知り、相手を受容する大切さを学ぶ

### ◆ポイント

- ・自己理解（コミュニケーションのクセ）
- ・他者理解（言葉を聞き、心を受け止める）

職場の人間関係構築  
にお勧め

### ◆対象者 全職員対象

### ◆研修のゴール 自己理解・他者理解をし心の交流を図れるようになる

研修プログラム例	
内容	手法
<b>1. コミュニケーションの基本</b> <b>&lt;コミュニケーションに関する課題を意識させる&gt;</b> (1) 他人とコミュニケーションをとる上で困っていることは何ですか？ (2) 良いコミュニケーションを取るための心構え ・ポイント (3) コミュニケーションの注意点	講義 ワーク
<b>2. 「きく」の意味</b> <b>&lt;3つの「きく」の違いを理解する&gt;</b> (1) 3つのきくスキル～「聞く」「聴く」「訊く」	講義 ワーク
<b>3. 「聴く」スキル＝「傾聴力」のポイント&lt;話しやすくさせる傾聴の仕方を学ぶ&gt;</b> (1) 「聴く」スキルとは？	講義 ワーク
<b>4. 「訊く」スキル＝「質問力」のポイント&lt;目的を意識した質問のコツを学ぶ&gt;</b> (1) 「訊く」スキルとは？	講義
<b>5. 「言いたいこと」をわかりやすく伝える&lt;伝える際のポイント、姿勢を学ぶ&gt;</b>	講義 ワーク
<b>6. 「言にくいこと」をスムーズに伝える&lt;対立を回避する主張の仕方を学ぶ&gt;</b>	講義 ワーク
<b>7. 本日の研修を振り返って</b> <b>&lt;研修を踏まえ明日から実践することを決める&gt;</b>	

◆180分プログラムの一例 ※時間・内容等は各事業所に応じてカスタマイズいたします。

コミュニケーション研修 ～コミュニケーションの基本を知る～

◆研修のねらい

顧客満足に対する意識を高め、ホスピタリティのマインドを理解の上で、CSを推進するための基本行動や各種スキルを身につけます。

◆ポイント

1. 最新かつ最適化された考え方が身につけられる
2. 研修を受けたその瞬間から実践ができる
3. 参加者間でのやりとりからの新たな気づきを得られる

ビジネスマナーの基本  
の見直しにお勧め

◆対象者 全職員対象

◆研修のゴール 接遇を自身の強みとしCS・ES向上に努められる

研修プログラム例

内容

形式

1. 印象 ～いつでもどこでも、さわやかな印象

※本章については逐次参考例となる良例／悪例も織り交ぜながら解説を行う

※あいさつの仕方については自分の担当窓口ではなくても挨拶をする

...廊下ですれ違った際の挨拶をするなど庁舎全体で

住民のみなさまをおもてなしすることが重要であることを伝える

(1) 身だしなみ (2) 表情 (3) 態度・所作 (4) あいさつ (5) 声・話し方

(6) 言葉遣いの基本 (7) 窓口環境

講義  
ワーク

2. 対応 ～親身な対応で市民をサポート

(1) 来客者対応の基本姿勢

(2) 聞く～話し手＝住民が話しやすさを感じる聞き方とは何か？

(3) 話す ～聞き手にとって分かりやすい話し方とは何か？

(4) 断り・依頼の仕方 (5) 高齢の方や障がいのある方の対応

(6) 電話での対応～非対面コミュニケーションならではの注意点

(7) 電子メールの注意点

講義  
ワーク

3. クレーム対応～難しい対応にも柔軟に対処

(1) 「組織を代表している」という意識を持ち行動する

(2) 「誠実な態度」で接し、相手の「心情を理解」して話を 「よく聴く」

(3) 何が問題になっているか「事実を確認」する

(4) 解決策・代替案を提示する

講義  
ワーク