

## コミュニケーションスキルアップ研修講座

職員研修
有志指導者研修
要請研修

本研修は、基本的なビジネスマナーを身につけることや、より良い人間関係づくりのためのコミュニケーションスキルを学ぶことを目的に、研修講座を開催しました。社会教育や地域づくりを担当する職員や幼稚園・保育所・こども園等の教職員を中心に33名が受講し、講義とペアワークを通して、マナーの意義や所作のポイント、コミュニケーションの心構えを学びました。

# マナーは愛。相手に対する思いやりの心を相手にわかる形で伝えること。



田原 美晴 氏

講師は、コミュニケーションアドバイザーで産業カウンセラーである田原美晴氏。午前は、「ビジネスマナーの基礎・基本」と題し、第一印象の良い身だしなみや挨拶の仕方、正しい言葉遣いと電話対応の心得等を学びました。受講者は、ペアワークを通し、お辞儀や言葉遣いのポイントをお互いに確かめながら学びました。

午後は、はじめに名刺交換の演習をしました。その後、「明るくつながる人の『わ』づくり」と題し、コミュニケーションにおいて大切にしなければならないことを学びました。受講者は、傾聴の仕方、アサーティブな表現の仕方、相手を承認するほ

め方等について、ペアワークを通して理解を深めました。

田原先生の丁寧で分かりやすい説明ときれいな所作に加え、場面を想定した演習をペアで行うことで、より実践的な研修となりました。



演習風景①



演習風景②



電話対応の実演

# 人は、それぞれ違って当たり前。だから【相互尊重】が大切！

### 《受講者の声》

- ★マナーや話し方について忘れてしまっている部分も多く、原点に戻り基礎を学ぶことができた。
- ★講師先生の笑顔、お話がとても心地よく、楽しく研修を受けることができた。笑顔、表情を自然に出してコミュニケーションできるようになりたいと思った。
- ★現場ですぐに実践でき、役に立つ内容だった。職場の職員と情報を共有し、より良い関係で仕事ができればよいと思った。

### 《受講者の評価》

A (有意義)	94%
B (どちらかといえば有意義)	3%
C (あまり有意義でない)	3%
D (有意義でない)	0%

### 《担当者(佐藤)から》

ビジネスマナーの基礎は、私自身も大変勉強になりました。受講者の皆さんも日常の対応を振り返るよい機会になったと思います。ペアの演習を通し、笑顔をたくさん見ることができた研修会でした。