

平成 29 年度学校事務（一般事務）研修会報告

研修目標	「私学事務職員のコミュニケーションスキルの向上 /会場校校舎見学」
開催日時	平成 29 年 7 月 26 日（水）10：00～15：00
会 場	浜松日体中学校・高等学校
参加者数	37 名（学校事務職員）

講 義 【演題】「マナー～職場でのコミュニケーション(クレーム対応含む)～」

【講師】魚住淳子氏(㈱和育 ハッピーコーディネーター)

◎部会長による講師紹介

◎魚住氏による講演

最初に講師から本日の研修後に自分はどんな状態で帰れたらいいのか、一つでも研修により自分を変えられるかイメージして受講することが良いとのアドバイスを受けながら研修がスタートした。

◇他者紹介(自己紹介でなく、研修で初めて会った人の第一印象をプラスの言葉で紹介する)を研修する。

研修生隣同士で交互に、相手方の第一印象をほめることを行う。(1分間)

・マイナスが目についた時でもプラスの言葉に変換してあげると良い。・プラス言葉は相手だけでなく、自分の脳にも良い影響を与える。・日本人はほめることが不得意であり、お世辞も得意ではない。・相手から言われた(ほめられた)ことを覚えて帰ってほしい。

講師から見ると受講生が全員「笑顔」になっている様子が見られたとのことである。

受講生がどんな感じであったか、講師より受講生に質問がなされた。

<受講生の感想>「普段あわてん坊であるが、相手から落ち着いていると言われ、意外であったがうれしかった」

<講師> ご自分ではそうではないと思っけていても、そういう表現が出てくるということは、その方の目にはそのように映ったということであり、そういうふうに映るんだなということに気に留めておいてほしい。**意識することが大切である。**

◇コミュニケーションはどうして苦手か。講師から受講生に質問

<受講生>「話をすることが苦手、どんなことを話したらよいかかわからない」

<講師>コミュニケーション能力は話すことがコミュニケーション能力につながると考えられがちであるが、どちらかという**と聞くこと(聴くこと)**である。「話すことが不得意でも聴くことは好きなんです」という方が多く、大丈夫ですよということを言ってやる。

本日伝えておきたいことは、①聴き方②伝え方③受け取り方ということで、『能動的な聴き方』という演習問題を受講生全員で行う。…別紙資料

受講生が順番に答えを述べて、答え合わせを行う。

<講師>

各自の解答により、自身の癖がわかったのではないかな。

「女性が相談したいことがある」と言われた時、男性はどう思うか。男性は結果重視のため、結果を出そうと思うので、「相談がある」と言われると【解決してあげないと】と男性

は思う。そのため、「それはこうしたらいいんじゃないの」「そうでなくこうする」と回答を優先する。しかし、女性にそれをした時、だいたいの女性は「本当に話わかってないわよね」

「私の話を聞いていたのかしら」と言われちゃうことがある。結婚相談の仕事もしており、男性に話す時に使うが、女性はプロセスを楽しむ、男性は結果ありき、「男性は釣った魚に餌をやらない」とおっしゃるが、(男性を援護するわけではないが)男性はこの女性をゲットすることにあの手この手を尽くすが、ゲットするとほっと安心するわけで、目標を得ることにより、安心し何もしなくなってしまう。女性はそうでなく、いつまでも私のことを思ってくれているかしらというところが大切なので、そこが男性と女性の違いである。

先ほどの女性からの相談申し出に対して、男性はひたすら聞いてください。(愚痴を聞いてあげる、女性は言いたいことが言えると気持ちが良くなる)クレーム処理も同様で、相手が苦情を言っている時に「ただ…」「でも…」というように相手がまだ話そうとしている時に、口を入れると【猛反撃】が来ませんか。それは(クレームの時は)相手に吐きたいほど吐かせる、とにかく聞くことが大切。ある程度まで吐くと、「私あなたにひどいことを言っていたかしら」「こんなこと言ってもあなたのせいではないのにね」そういう言葉が出てきたらしめたものである。興奮している時に話そうとしたら絶対無理である。それをしたらかえって手を付けられない状態になってしまう。しまいには『校長先生を出してください』ということになる。とにかく聞いてあげること、相手はどうしたいのか、自分の感情は横においてください。(今の演習問題でもそうであるが)自分の思ったことを返答してしまうと、相手はそういうふうには思っていないこともある。自分は助言だと思って言ってあげる。相手にしてみるとまだ整理がついていなくて、もやもやしている。そのため「整理」をつけてやるのが聞き役。アドバイスをしてくださいと言われた時にはアドバイスをすればよいが、最初、相談がありますということであれば、アドバイスするには一通り全部聞いてあげることが必要。そして、本人が整理がついてくるので、自分の中で混乱していたことが、自分で答えを見出してくる。コミュニケーションで大切なことは「相手の心に寄り添う」こと。相手視点になれるか、どんなふうにしてほしいと思っているのか、思いやってやる気持ちが大切である。

講師が自身の経験談として CA 時代の話として、北海道に行く便で着陸できなく羽田に戻るようになった時の乗客の苦情を、ひたすら聞くことにより、最後には乗客からねぎらいの言葉を掛けてもらった話、また、印刷会社営業担当の時代に、本人の直接担当した仕事ではなかったが、お客のクレームを親身に聞くことにより、信頼を勝ち得た話。二つのエピソードを通して、クレームを言う人はただただ感情をぶつけるだけであるので、「この人は言いたいんだな」と聞くことにより、だんだん変わってくる、時間が掛かっても聞いてやることが良い。クレーム対応で何度も何度もよりは、最初にじっくり聞いてやるほうが良い。

傾聴には三つの「きく」がある。①聞く②聴く③訊くとあり、③の聞くが大切に質問しながら相手から引き出す。気を付けなければいけないことは尋問になってしまうこと。どのように聞くか・対処するかというと、企業などでの『PDCA』=プラン・ドゥ・チェック・アクションで自分の計画したことを行ってみる、それに対して検証してみる。検証する時どういう検証方法か、どうしてうまくいかなかったかよりは、どうやったらうまくいくか、「どうしてこうなったのか」と聞くより、「どうやったらうまくいくと思うか」と聞くほうが良い。CA(チェック・アクション)を何度でも繰り返し、うまくいく方法を模索することが大

切。

◇コミュニケーション(席の前後に座っている研修生同士で、前に座っている人が 24 時間

以内にあった楽しかったことを後ろに座っている人に話す。この時、後ろに座っている人は、話を聞くが①目を見ない②相槌を打たない③うなづかない④笑わないことをルールとして行う。これを各グループが一分間づつかけて行う。

感想を受講生に質問

<受講生>

・目を合わせないとするとどこを見て話してよいかわからない。・話も広がらない。何を話してよいのかわからなくなる。・(聞く側)は相槌も打てずに聞くことは苦しかった。

<講師>

普段は何気なく、うなづいたり、相槌を打ったりしているが、今は意識してそれらをしないようにしたが、日常生活の中で同じようなことをしていないか。私(講師)は家に帰ったら、子供に早くご飯を食べさせなければということで、直ぐにキッチンに入ってやり始めるが、子供は学校であった事を話したくて来るわけだが、私は聞いているが、まな板に向かってはいはいと返事をしていた。子供たちの顔を見ないで、やっていた。私は聞いているつもり、しかし、子供たちにしてみれば、「ママはそうして私たちの話を聞いてくれなかったよね」と言われた時にショックであった。会社でもやっていた。営業で会社にいったん帰ってきたとき、スタッフが待ち構えて席に来て、次の営業先の資料をそろえたりするため、うわの空で聞いている。本人は何か集中しているため気が付かないが、やられている相手方(子供、スタッフ)はよく覚えている。

相手の目を見て話しましょうとよく言われるが、相手の目を見て良い方とそうでない方がいる。目を見ると恥ずかしがる方もいる。そういう方には見入ってはダメ、相手に合わせる必要がある、コミュニケーションに一番大切なことは『相手に合わせる』こと。クレームの時も相手の表情に合わせる。手を動かして話される方には、こちらも手を動かしてやったり、まったく手を動かさないような方には同じようにする。これを心理学用語で「ミラーリング」(鏡)というが、相手に合わせるということ、相手がやっていると同じようにしてやる。声の大きさも相手に合わせる。早口の相手にはうなづく速度も相手に合わせてほしい。

◇コミュニケーション(受講生を 5~6 名のグループに分けて一名が講師から図形のプリントを受け取り、それをグループメンバーに口頭(言葉だけで)伝えることを行う。)

感想を受講生に質問

<受講生>・自分は図形を見ているが、それを言葉だけで伝えることは難しい、丸は丸でもいろいろな丸がある。・ボキャブラリーのなさを痛感　・四角を正方形と言ってもらったり、丸をその同じ大きさでなどと言ってもらい、わかり易かった。・何センチと具体的に言ってもらいわかり易かった。・ひし形を傾けてと言われたが、具体的な角度がわからなかった。・図形の位置関係が、上と言われた時に、上下なのか重なるのかわからない。

<講師>・「伝える」と「伝わる」は違う。自分がこうだと思って伝えているが、自分の言葉と相手の言葉と違う場合もある。コミュニケーションの時に大切なこととして申し上げるのは、午前中の講義でも言ったが、『相手の心に寄り添う』と言っていたが、

相手が四角、丸でわかり易ければその言葉、わからない人がいたら、正方形とか直径何センチの円とか言った方がわかり易い方もある。自分の言葉というより、みんなのわかり易い共通の言葉を選んで伝えてあげる。仕事の指示もそうですが、だいたい皆さんのわかり易い言葉で、わからないような顔をしている人には、「うまく伝わっていますか」と必ず確認してください。確認した時伝わっていないようであれば、もう一度その人のわかり易い言葉で伝えてください。途中で確認しないで後でやり直すより、途中確認するほうが効率が良い。

- ・ **わかり易く伝えるための五つのテクニック**①大枠(全体像)から伝える②具体的に伝える③自信を持って伝える(伝える人が悩んでしまうと受ける側もそんなに難しいのかと思ってしまう)④「ゆっくり」を心がける(多くの方に伝える場合は、把握できる速度が異なる)⑤相手視点になる 以上の五つにプラスして確認作業が必要である。
- ・ **ピラミッドの形は?横から見たら三角、上から見たら四角、ものの考え方は自分の視点でなく、相手の視点に立つことが大切。**
- ・ 自分の過去と相手を変えることはできないとよく言いますが、自分の思い道理にしようとしてしまう。自分で自分の受け取り方、同じ出来事でも自分の受け取り方を変えることによって、その感情、結果が変わってくる。
- ・ あなたの人生の物語の主人公は「あなた」どんな物語にすることもできます。
- ・ 置かれた場所で楽しむ、ないものねだりや人のせいにしない、もののせいにしても何も変わらない。特別なことでなく、今の自分が居場所で自分のできることを楽しむ、自分次第である。
- ・ 最後に『笑顔ワーク』ということで、研修生が二人ずつ向き合い、互いの笑顔を見せあい、**自分の笑顔を発信することにより、『笑顔』の連鎖を招くことを行い、研修を終了する。**

報告者：専門委員 静岡県富士見中学校・高等学校 事務長 前島清彦