

～ハラスメントを防ぎ、部下との信頼を深める～

感情コントロールと上手な叱り方研修

主催：草津商工会議所

上司の情緒が安定し明るくメンバーに接すると、職場全体がやる気の出る明るい環境となります。上司自体がストレスを軽減できる物事の見方や感情をコントロールする方法を学び、ハラスメントの知識を持った上で、自他尊重の姿勢で上手に気持ちを伝えるアサーティブ・コミュニケーションが実践できるようになるための講座です。部下を叱りたいとき、何か言いづらいことがあったときなどに、行き過ぎや遠慮をすることなく、互いに建設的に物事を進められる関係性づくりが実践できるようになるための研修です。

【開催要項】

- ◆開催日時 令和 4年11月29日（火） 10:00～17:00
- ◆会場 草津商工会議所 セミナールーム(キラリエ草津1階)
- ◆受講料 受講者1人につき 当所会員事業所 15,000円(教材・資料代および消費税込)
当所非会員事業所 20,000円(" ")
- ◆定員 20名(1社より複数人の申込可能)
- ◆講師 (株)経営人事教育システム 契約講師 華 多真美氏
- ◆申込方法 下記申込書に必要事項を記入し FAXにてお申込みください。
開講が決定次第、受付確認書(請求書)をお送りいたします。
※開講決定後のキャンセルはご遠慮願います。(受講料をいただきますので予めご了承ください。)
※開講決定後の受講者への連絡は、申込み担当者へ電話及びメールで行います。
※定員に達しない場合はやむ得なく中止させていただくことがございますのでご了承ください。
- ◆お問合せ 草津商工会議所 総務課(〒525-0032 草津市大路2丁目1-35 キラリエ草津3F)
TEL:077-564-5201 FAX:077-569-5692 mail:info@kstcci.or.jp

FAX (077) 569-5692 ■草津商工会議所 総務課行き

感情コントロールと上手な叱り方研修受講申込書

ご住所 事業所名 連絡先	〒	—	会 員 ・ 非会員
			申込み担当者氏名 及びメールアドレス
	TEL () —		担当者氏名
	FAX () —		メールアドレス
(ふりがな) 受講者氏名		(ふりがな) 受講者氏名	
(ふりがな) 受講者氏名		(ふりがな) 受講者氏名	
(ふりがな) 受講者氏名		(ふりがな) 受講者氏名	

※ ご記入いただいた情報は、商工会議所からの各種講座講習会の情報提供やセミナー参加者の実態調査・分析に利用させていただきます。

感情コントロールと上手な叱り方研修 カリキュラム

1. コミュニケーション基本の考え方（講義・ワーク）
 - ① 人はみな違う
 - ② 基本姿勢－受容と共感
2. 感情のコントロール（講義・ワーク）
 - ① 自分の感情を受け取る
 - ② 物事を違った角度から見る
 - ③ 怒りと上手に付き合う
3. ハラスメントの知識（講義）
 - ① ハラスメントとは何か
 - ② 叱ることを怖がらなくてもよい
 - ③ グレーゾーンについて
4. アサーティブ・コミュニケーションとは（講義・ワーク）
 - ① アサーティブ・コミュニケーションの特徴
 - ② コミュニケーション3つのタイプ
 - ③ ハラスメントは攻撃的
 - ④ さまざまな場所で学ばれている背景
5. アサーティブ・コミュニケーションの実践（講義・ワーク・ロールプレイング）
 - ① 具体的スキルDESC法
 - ② いつもの会話、アサーティブな会話
 - ③ やってみよう－こんなとき、どう伝える？
6. まとめ（発表）
 - ① 本日の気付き

講師紹介 ㈱経営人事教育システム 契約講師 華 多真美 氏



ANA 客室乗務員として国内・国際線乗務。退職後は、派遣社員として現三井住友カード、商船三井などでテレフォンオペレーター、事務職を経験。その後、正社員として海外では DELL 日本法人大連コールセンタートレーナー、国内ではN T T 一次代理店コールセンタートレーナーとしてコール品質管理、マナー・コミュニケーション・クレーム対応研修、採用面接等を担当。DELL では 2007 年アジアパシフィック地区トレーニングアワード受賞。2012 年に独立し、はなトレーニングを設立。マナー・人材育成インストラクターとして活動。