



株式会社 御中

[ワーク・コミュニケーション]研修のご案内

～[強い人間関係を作る、仕事と人生を豊かにする講座]～

Inter-personal Communication
UBG Training Program

平成22年 月 日
ユニバーサル・ブレインズ株式会社



[職場の現実]

今や「不機嫌な職場」や「鬱」が蔓延し、元気な職場が少なくなってきました。その理由の多くは、成果主義などという制度的な問題に由来するというよりも、むしろ、働く人々のコミュニケーションがうまく成立していない、という隠れた事情があります。

日本人は「ハイ・コンテクスト」社会といわれ、言葉や行動で「コミュニケーションを意識的にマネージする」経験に乏しいのです。

そこがグローバル化の高波の中で、海外での「メガコンペティション」(大競争)に「個」として参戦するときの大きな障害になります。そのため、個人として成長するためにも、自己の強みを生かすためにも、コミュニケーションの力を補強してゆくことが、ぜひとも必要となります。

[コミュニケーションの時代へ]

連絡・調整、報告・相談、説得、状況分析、指示、目標設定、計画立案、スケジュール調整、問題解決、検討と決断、評価・査定、しかる、ほめる、はげます……仕事の70%は実はコミュニケーションなのです。どんな仕事も対人関係も、つまるところは、コミュニケーションというプロセスを経て作り出され、維持され、変更され、またときには破壊されるものです。今や、実務に長けた中堅マネージャーこそ、グローバル化に相応した内容で、「コミュニケーション・ノウハウ」を意識して身につけなければならない時代が到来しました。それは厳しい状況を好転させるのに役立ちます。その個人に大きな満足をもたらします。しかも多くの危機の発生を未然に防止してくれるような、強い職場関係を樹立する方法も習得できるのです。

[ワーク・コミュニケーション] 概要



研修の目的

「ワーク・コミュニケーション」は、仕事の場におけるタテの人間関係、ヨコの人間関係、さらに仕事以外の場におけるあらゆる人間関係を高めてくれます。この研修は、**ピープル・スキル(対人関係能力)**としての**コミュニケーションの原理、コミュニケーションのマッピング(図示法)**そしてあらゆる**ビジネスや人間に関わる多くの仕事(医療・看護・福祉・教育)、製品開発プロジェクト**といった生産に関わる**対人関係の樹立**などに必要な**特殊技法**などが統合されたものを学習します。

「ワーク・コミュニケーション」研修コースでは講師による**問題提起と討議**を中心に**ワークショップ方式**で行います。最大**12名**で行います。

講師は、**在日外国(英・独)企業で、外国人上司・同僚・部下を持ち、役員・マネジメント経験のある、実務経験豊富な講師**が担当します。(理論と研修手法は、**ドイツのコミュニケーション研究者、マイケル・パウラ**により展開された実践を基礎にしています。)

[ワーク・コミュニケーション] 概要



研修効果

- コミュニケーションの破綻を防止する。
- 明確でもれのないストレートなメッセージを送る。(日本人の不得意な「ストレート・トーク」)
- 有害で危険なコミュニケーションパターンに気づきそれを変える。
- 言葉には表現されない、さまざまな手がかりを読み取る。
- 送られている情報を最大限受け取るために注意して相手に耳を傾ける。
- いろいろな「コミュニケーションスタイル」を使うことの有効性を学ぶ
- 問題解決と意思決定のしかたをより良いものに変える
- 相手と心を通じ合わせ(ラポー)、信頼関係(トラスト)を樹立する。
- 抵抗や反抗を、別のものに変える。
- 対人関係におけるストレスを低下させる。
- 正確なフィードバックを与え、また受け取る。
- うまくほめる、うまくほめられる。
- 直接的・間接的に向けられる怒りをうまく処理する。
- 率先して行動変容を図り、それをうまく維持する。
- 2者間の対立を解決する。
- 自己および他者の尊重を確立する。
- 協調的なコミュニケーションを発展させる。

[ワーク・コミュニケーション] 概要



研修効果をさらに上げるために。

- 研修効果をさらに上げるために、**一部を英語で行う**ことがたいへん有効です。
- この研修の一部をバイリンガルで実施することにより、実際に使える「ビジネス英語」にすることができます。言い換えると、限られた語彙でも言い回しでも十分インパクトのある話し方、聴き方ができるようになります。
- 「学習をスタートする段階」、「ぎこちなく使ってみる段階」、そして「意識的に応用する段階」を経て、「自然に使える段階」になります。そのためにはスキルの使い方を練習する期間が必要ですが、**海外出張や多国籍チームでのプロジェクトの中で英語で使うようにすると**自然に気持ち良くその場その場にふさわしい形で自分の仕事にスキルを応用することができます。
- 日本社会のようなハイ・コンテクスト社会ではないロウ・コンテクストの異文化社会の中でも非常に有効なコミュニケーション手法があることに「気づき」ます。そしてその「**気づき**」は一生のものになり、それを使えるように自己の思考パターンと行動様式を変えることができます。個の気づきが深まり、自己選択と自己責任的行動が浸透し相互信頼が築かれ、組織の再活性化(リバイタリゼーション)が図られていきます。これがワーク・コミュニケーションの根底にあるフィロソフィー(哲学・組織論)です。
- 日本(語)社会の中でも、意識して問題解決と意思決定のしかたをより良いものに変えることができるようになるでしょう。
- 相手と心を通じ合わせ(ラポー)、信頼関係(トラスト)を樹立することをシツカリと学ぶことでグローバル社会の中での泳ぎ方を身に付けられます。

[ワーク・コミュニケーション研修] カリキュラムの1例



ワーク・コミュニケーション モジュール I

- モジュール I は、ワーク・コミュニケーション研修の核心です。モジュール I の研修を受けるだけでも職場のコミュニケーションレベルは大幅に向上し、大変効果があります。
- 所要時間(期間) 合計10時間 (1.5日間)

No.	時間配分	学習項目	内容	進め方	ねらい
0	10分	オリエンテーション	講師自己紹介 研修の目的・進め方の確認 アイスブレイク	ゲーム	研修の目的を明確にし、研修効果の出やすい場作りを行ないます。
1	3時間	「4つのコミュニケーションスタイル」	職場で互いに会話を交わすときの様々な手法を概観します。さまざまなスタイルが持つインパクト(影響力)の違いをハッキリ認識できます。	対話式のワークショップ方式による。	自分のスタイルや周囲の仲間・上司が使うスタイルがどんなものかに気づきを得ます。
2	6時間	意思決定のための人間理解	Information Wheel「情報の輪」を学びます。(どんな状況でもヒトが持っている内部情報を5種類に分類して把握できます。)それがどのように促進されたり妨害されるかを明らかにします。問題解決と意思決定のしかたを改善してくれるMappingを学びます。理論分析と実際応用例を学習します。	ステップを踏みながら、具体的に「情報の輪」の活用と問題解決手法をエクササイズします。	実際の職場の中で課題リストを前にしてマッピングし、取り組んでいき、「情報の輪」を埋めていくので、学んだことが忘れ去られることはありません。ワークショップの成果が直接職場に生かされていきます。
3	50分	まとめ	ふりかえり		実際のアクションプランの作成 アフターメイション

【ワーク・コミュニケーション研修】_カリキュラムの1例



ワーク・コミュニケーション モジュール II

- モジュールIIは、ワーク・コミュニケーション研修のより実践的な技術編です。
- 所要時間(期間) 合計7.5時間 (1日間)

No.	時間配分	学習項目	内容	進め方	ねらい
1	1.5時間	「コミュニケーションサイクル」とは。(双方向コミュニケーションのことをいいます。) ひとつの「コミュニケーションサイクル」が一つの完了したメッセージになるコミュニケーションの1単位となる、というように、分析的にみる西欧文化型のコミュニケーション理解の基本を理解します。	状況把握と課題の発見について、概観します。課題を見つけた後、課題の解決法を学んだことのない人は何としても課題を避けようとしてします。このワーク・コミュニケーションでは、成り行きまかせにせず、課題を一つの可能性としてとらえ、チャレンジすべき対象と考えます。	この段階では、あくまでこれから行うことの概観をします。全体像として何をしようとしているのかを理解します。	完了すればいいのですが、「未完了」の「コミュニケーションサイクル」は不安定とストレス・不満を増大させます。その混乱をイライラを防ぎ、相互循環的な「コミュニケーションサイクル」をうまく「完了」に導く方法を自分のものにするための意義を確認します。
2	3時間	明確なメッセージを伝えるための「スピーキング・スキル」	「話し方」の技法です。自分が自己情報を他人に話そうと決めたら、よりはっきりと自分の思っていることを伝えられるように6つの基本的なスピーキングスキルを参考にするようにします。	対話式のワークショップ方式による。	自分の感情の表現は日本人が不得手としています。また意図の表明とその意図のもつ影響を考慮することで、リーダーシップを出すことができます。
3	3時間	問題解決のための「リスニングスキル」	ラポー、コントロール、トラスト構築という効果的なコミュニケーション・人間関係樹立について、理論分析と実際応用例を学習します。 「ファシリテーション」の具体的手法まで学習します。	リスニングの3つのタイプ、5つのクエスチョンのしかたをエクササイズします。	実際の会議の中で、どんなコミュニケーションスタイルを使ったか、未完了な「コミュニケーションサイクル」がなかったかを見てみる。会議を活性化させるスキルをためてみる。

[ワーク・コミュニケーション研修] カリキュラムの1例

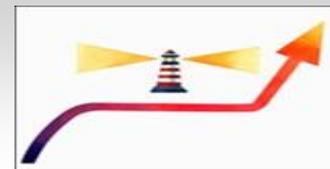


ワーク・コミュニケーション モジュール III

- モジュールⅢは、ワーク・コミュニケーションのより困難な状況下での訓練研修です。
- 所要時間(期間) 合計7.5時間 (1日間)

No.	時間配分	学習項目	内容	進め方	ねらい
1	1.5時間	プレッシャーの中でのコミュニケーション	プレッシャーのサインを見逃さない、コミュニケーションスタイルがプレッシャーを左右することを学び、より有効な手法(マッチング、融け合う、切り替える)抵抗や妨害の処理のしかたを学びます。試みが全て失敗したときのコミュニケーションの最後の手段とは何か、など究極の手段まで学びます。	この段階では、様々な困難な状況を想定して、学習したスキルやコンセプトがどのくらい習得できたかを確認。	いつも大きなプレッシャーを体験している場合に特に役に立つように、自己と他者のプレッシャーを軽減するために使えるような様々なスキルとコンセプトを自分のものにします。
2	1.5時間	人を動かすために用いられる3つの戦略	「ハード戦略」「ソフト戦略」そして「論理戦略」の3つの「影響力行使のための戦略」の選択のしかたと手法を身につけます。	対話式のワークショップ方式による。	ミーティングやコンフェレンスで実際に応用できるようにします。
3	1.5時間	実際への応用 「チームミーティングの進行」	議事進行モニタリング。	グループごとに行う。	学んだコミュニケーションのスキルとコンセプトを応用できるようにする。
4	1.5時間	「仕事の評価」 (部下から上司に働きかける)	「情報の輪」を使う。 (逆に、上司から部下に働きかける場合も行う。)	グループごとに行う。	パフォーマンスマネジメントに応用できるようにする。
5	1.5時間	相手を尊重する姿勢を示す	双方が勝利する戦略を構築する。	振返りと分析を行う。	今までに学んだ西欧的なコミュニケーション手法を使うことの意味を考える。

[ワーク・コミュニケーション] 概要



研修の設計について。

ワーク・コミュニケーション モジュール I

10時間 1.5日

ワーク・コミュニケーション モジュール II

7.5時間 1日

ワーク・コミュニケーション モジュール III

7.5時間 1日

▼ 各モジュールは、独立しています。

▼ パッケージのしかたとして、最も基本的な「モジュールI」だけを受講することは、推奨できません。しかし、モジュールIIやIIIだけの選択受講はお勧めできません。学習の積み重ねが必要だからです。なお、モジュールIIとIIIは同じタイミングでの受講を推奨します。

▼ 人数は最大でも12名(4名ずつ3グループ構成)です。それ以上の人数は、ワークショップ方式のため推奨できません。

▼ 研修受託の基本料金は、250万円(消費税別 フル・パッケージ:モジュールI II IIIを全て含む場合)となります。

ワーク・コミュニケーション研修は、日本においては、外資系企業だけでなく、一部のグローバル化した著名日本企業でも最近まで実際に使われてきていました。

それは、西欧という異文化環境下において強い個が求められる日本人にとっては初めて経験するコミュニケーション手法研修でした。

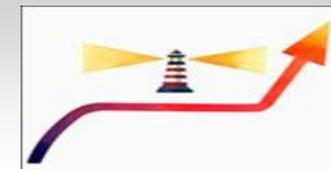
その意味で、この研修は日本語だと赤裸々な場合でもバイリンガルで行うことがたいへん意義があります。もともと、日本語だけで行っても細かいニュアンスが獲得できるメリットもあります。

講師は、実際にマイケルパウラと交流し、そのセミナーを経験しています。外国人上司・同僚・部下を持ち、役員・マネジメント経験があり実務経験豊富な講師が担当します。基本的には筧川代表が直接担当します。

マイケルパウラ氏本人の来日セミナーも可能です。

なお、研修のバックとなる理論は、シェロッド・ミラー米ミネソタ大医学部教授(対人コミュニケーション論・チームビルディング)、ダニエル・ワックマン同大教授(メディア・顧客関係マネジメント論)らの研究に依拠しています。

会社概要



社名：ユニバーサル・ブレインズ株式会社

所在地：〒103-0021 東京都中央区日本橋本石町2-1-1 アスパ日本橋 電話：(03)-6214-2238

アクセス：地下鉄半蔵門線三越前駅 B1出口 徒歩0分

地下鉄銀座線三越前駅 A5出口 徒歩4分

地下鉄東西線日本橋駅 A1出口 徒歩4分

JR 東京駅 日本橋口 徒歩5分

設立：2006年4月

代表者：代表取締役社長 笈川 義基

アソシエイトメンバー：11名

資本金：10,000,000円(2008年2月1日現在)

事業内容：経営戦略系コンサルティング、組織・人事コンサルティング、スキル・トレーニングサービス、社内研修受託サービス、リスクマネジメント・コンサルティング、
金融関連コンサルティング(商品開発、保険計理分析、資本政策、ガバナンス確立支援、規制対応支援)、出版

会社概要



笈川義基（おいかわよしもと）代表取締役社長
1952年生まれ。東京大学法学部卒業。

英国系総合商社、英国系損害保険会社、ドイツ系損害保険会社において、営業、業務、IT、再保険、商品開発、コンプライアンス・オフィサー、経営企画、M&A、人事担当役員などの基幹業務を現場長として経験した。4年間の取締役としての活動後、人事コンサルタント業務（戦略HRM）および研修事業を行うユニバーサル・ブレインズ株式会社を立ち上げる。

戦略人事（経営戦略と人事との一貫性）を旗印に、企業の成長原動力であるヒトと組織をいかに結合するかの解を求め、グローバル化する大企業だけでなく成長ステージにある中小企業をも実務能力と現場感覚で支援する。何が課題なのか、困ったことが何かかわからずに悩む経営者への、**Solution Provider**（課題解決請負人）となる。

日本震災パートナーズ株式会社 元監査役（金融庁登録日本最初のミニ保険会社）

社会活動

六本木アカデミーヒルズライブラリーメンバー。六本木Bizビジネススクール講師。
国際公正取引NPO理事。
組織人事監査協会公認パーソネルアナリスト。

学会活動

人材育成学会（会員）
産業組織心理学会（会員）
経営行動科学学会（会員）

公的活動

内閣府「地域経営研究会」委員歴任（2008～2009）
内閣府 経済社会総合研究所「地域経営の観点からの地方再生に関する調査研究」報告書
報告内容