



働く女性のための 相手を受けとめて、心を開く 相談・苦情対応力

相談や苦情への対応に悩んでいる方にオススメのセミナーです。

単にスキルやノウハウだけでなく、相談・苦情対応に必要な協調的問題解決のための考え方、相手を受けとめて、真のニーズを引き出すコミュニケーションを基本から学びます。

意見の対立（コンフリクト）の分析の視点を理解し、ロールプレイ、ディスカッション、エクサイズなどの体験を通じて楽しくステップアップを目指しましょう。

【カリキュラム】

- ・意見の対立とは
- ・問題分析の視点
- ・電話受付録音
- ・感情を鎮めるアプローチ
- ・苦情相談ロールプレイ

日時：2017年10月21日（土）10:00～17:00

会場：新潟県女性センター 女性団体交流室2（新潟市中央区上所2-2-2新潟ユニゾンプラザ2階）

定員：働いている女性20人（申込先着順）定員になり次第締め切ります。

参加費：5,000円（当日受付にてお支払いください。）

賛助会員には参加費の割引があります。詳細はお問い合わせください。

申込方法：参加を希望される方は事前にお申込みが必要です。

名前・所属先・連絡先（住所・電話・Eメール）・「この講座で学びたいこと、得たいこと」・保育希望の有無を当財団までお知らせください。

なお、電話でのお申込みの場合は、閉館日（当財団HPでお知らせしています。）を除いて、次の時間をお願いします。【平日】8:30～17:15【土日祝日】9:00～17:00

当財団ホームページ「お申込みフォーム」もご利用ください。

※一時保育あり（要予約）。生後6か月以上。

保育協力費子ども1人1日400円。保育申込締切：10月7日（土）必着

講師：鈴木有香さん 早稲田大学紛争交渉研究所招聘研究員、明治大学兼任講師など

コロンビア大学ティーチャーズ・カレッジ（米国）国際教育開発プログラムにて修士号を取得。上智大学文学研究科教育学科博士後期課程満期退学。

ヴァンダービルト大学、カルフォルニア州立大学サンタバーバラ校等で教壇に立つ。現在は大学、大学院での授業のほか、異文化教育コンサルタントとして、企業研修プログラム開発、教職員研修、ファシリテーター/ミディエーター養成など、日本人成人のための異文化理解、コミュニケーション教育に幅広い形で従事している。

主催/お申込み・お問い合わせ 公益財団法人新潟県女性財団

〒950-0994 新潟市中央区上所2-2-2 新潟ユニゾンプラザ2階新潟県女性センター

Tel:025-285-6610 Fax:025-285-6630 ホームページ URL:<http://www.npwf.jp>