

■コース名		JAL Non-Technical Skills 「Instruction Skills」				
■科目	Part.3 ～人を育てる言葉掛け～		■日数	1日間	■講習形態	座学・講義
■講座時間	10:00-16:30 (質疑応答、アンケート記入時間含む)	■担当講師	JAL	■配布テキスト	有り	
■概要	JALで実際に行っている、飛行教官任用訓練を要約したものです。個人ワークおよびチームワークを通じて指導していきます。					
■到達目標	相手のモチベーションを上げるために、どのように言葉を選び働きかけていけばよいかを理解すること。					
■受講資格	なし	■コースID	N-ISR-01			
項目			内容			
内容	はじめに					
	1	・航空業界での安全への取り組みの歴史 (復習)	「愚者は経験から学び賢者は歴史から学ぶ」と言われます。航空業界が、どのように安全を維持するために取り組んできたかを簡単にReviewします。			
	学びについて					
	2	認知のプロセス	まず初めに、人が行動するときに、どのように情報処理をするのかを学びます。情報処理の過程を理解することにより、効果的に相手に働きかけができるからです。			
	2-1	フォーカス				
	2-2	フレーム				
	2-3	メンタルモデル				
	Communicationの重要性					
	3	信頼関係 (ラポール)	教育で最も重要なのはCommunicationです。しかし、どんなに言葉を届けても、信頼関係が構築されていなければ、相手には伝わりません。ここでは、信頼関係の重要性と、その構築方法を学びます。			
	3-1	信頼関係 (ラポール) の構築				
	3-2	信頼関係 (ラポール) 形成のスキル				
	相手に合わせた言葉掛け					
	4	フォーカスを合わせる	信頼関係を築いた相手にどのように言葉をかけていこうかを学びます。人それぞれに色々なフォーカスがありますが、その代表的なものを紹介します。そのフォーカスに合わせた言葉掛けにより、効果的に相手の行動を変える方法を身につけていきます。			
	4-1	感覚のフォーカスを合わせる				
	4-2	判断基準を合わせる				
	相手を変える言葉掛け					
	5	相手のフォーカスを知り、変えていく	次に、結果の出ない原因を特定し、その原因を変えていく方法を学びます。フォーカスが悪い場合、フレームが悪い場合、それぞれの対処法を紹介します。			
	5-1	プロブレムフォーカスとリソースフォーカス				
	6	相手のフレームを知り、変えていく				
	6-1	プリ・フレーム				
6-2	リ・フレーミング					
■その他	ドローンなどの無人航空機は使用しません。					