

職場活性化のための対話スキル向上研修

研修の 目的

上司に求められる部下との対話スキルの向上から、職場のさらなる活性化を目指すための研修です。上司向けのより実践的なコミュニケーションスキルに焦点を当て、上司と部下の間にコミュニケーションの壁がない“いきいきとした職場”の実現を目指します。

「頭では分かっているけど実際にやるのは難しい」と言われている部下とのコミュニケーションを見つめ直し、これからの職場づくりを考えます。

■主な内容（標準時間：3～4時間）

項目	内容
1. 対話の基本理解	(1) 今どきの部下が望む上司との関係性 (2) 職場づくりのポイントとコミュニケーションの関係 (3) 対話と会話の違い ・対話の最終ゴール：相互理解 (4) 対話する上で押さえておくポイント (5) 対話の場で意識するポイント ・コミュニケーションは言葉だけではない ・回数と人間的側面 ・上司の自己開示、上司の心の状態
2. 相手の話をじっくり“聴く”ためのポイント	(1) 3つの“きく” (2) 傾聴に求められる姿勢とその土台 (3) 受容と共感 (4) 傾聴の基本態度 ①非言語への意識 ③うなずき ②じっくりと聴く ④あいづち (5) 傾聴の基本意識 ①相手の話は一切否定せず評価もしないで聴く ②相手のことを知ろう・分かってほしいという気持ち (6) 傾聴のスキル ①くり返し ②明確化(伝え返し) ③支持
3. 相手にしっかり受け止めてもらえる伝え方	(1) 相手の意見を尊重しつつ適切に自分の意見を伝える (2) 対人対応の3タイプ (3) 伝え方のポイント① …主語を「私」に変える (4) 伝え方のポイント② …ポジティブフレーズへの変換
4. 質問の仕方のポイント	(1) 質問の効果 (2) 基本的な質問スキル …オープンクエスチョン・クローズドクエスチョン (3) その他の質問スキル ①5Wのキーワードで話を掘り下げる ②時間軸を変えた質問で新しい視点に気づかせる ③(質問する側が)知っていることを敢えて聞く ④相手の前提「～とは？」を聞く

お問い合わせ・ご相談