

# コミュニケーション研修

～良好な関係構築のために～



# 研修プログラム

時間	項目	内容	形式
	はじめに	研修の目的とゴールの確認、共有	講義
	アイスブレイク	参加者同士のやり取り	自己紹介
	コミュニケーションの概要	コミュニケーションとは 良い or 悪いコミュニケーションとは	講義 ディスカッション
	コミュニケーションスキル習得	傾聴(バーバル・ノンバーバル) 質問(オープンクエスチョン・クローズドクエスチョン) 伝達(枠組み化) チャンクダウン・未完了と完了	講義 ディスカッション エクササイズ アセスメント
	関係構築	ラポールを築く(トラストフォール) タイプ分け ミラーリング	講義 体験
	コミュニケーション実践	一年後の自分	エクササイズ
	まとめ	学びのシェア	シェア

# 研修の目的とゴール

## ■ 研修の目的

良好なコミュニケーションとは何なのかを知り、  
職場での自分自身のコミュニケーションに活かす。

## ■ 研修のゴール

職場でのコミュニケーションで新たなスキルを  
活用し、現状よりも良好な関係を構築できる  
状態を手に入れる。

ゴールイメージ: ~さんとは話しやすい

# はじめに

- この研修を通じてあなたが手に入れたいことは？

(例) 私がこの研修を通じて手に入れたいことは  
～～～ということです。

※3人以上の方とやり取りをして下さい。

早速ですが、質問です！

そもそも、皆さんにとって  
コミュニケーションとは何ですか？

# コミュニケーションとは？

- コミュニケーションの由来  
ラテン語のcommunisが由来、意味としては共有、分かち合うこと
- 社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身振りなどを媒介として行われる。（国語辞典より）

近年、色々な形式でのコミュニケーションが行われているが、果たして良いコミュニケーションと言えるのだろうか……

# では、良い or 悪い コミュニケーションとは？

- では、業務上での良い or 悪い コミュニケーションとはどのようなコミュニケーションなのか？  
ディスカッションを行ってもらいます。



## ポイント

ブレインストーミングを用いて話し合い、  
グループとしての意見をまとめてもらいます。

# 良いコミュニケーションとは？

- 良いコミュニケーションとは、信頼関係を構築し、お互いの成長を促すもの

では、コミュニケーションで大切なことは何だろうか



それは…



# コミュニケーションで大切なこと①

## ■ 傾聴力

傾聴力をUPさせることで相手が話しやすい又は話したいという環境を作り上げる。理解、共感、信頼性を感じさせる。



# 今までの経験を思い浮かべてください

- 聞くことより話すことが好きな人が多くないですか？
- いつでも話を聞いてくれる人はいますか？
- そして、人が話しているときに次に自分が話すことを考えていませんか？



# ショートディスカッション

- 何故、話を聞かない、聴けない人が多いのでしょうか？  
また、その人に話を聞いてもらうためには、あなたは  
どうすれば良いのでしょうか？



## ポイント

ブレインストーミングを用いて話し合い、  
グループとしての意見をまとめてもらいます。

# バーバルとノンバーバル

- バーバルコミュニケーション

言語的なコミュニケーションのこと。  
言葉や文字などによるコミュニケーション。

- ノンバーバルコミュニケーション

非言語的なコミュニケーションのこと。  
顔の表情や声のトーン、視線、ジェスチャー  
などによるコミュニケーション。

# 傾聴力UPのエクササイズ

- これから、ペアになって頂きます。  
スピーカーとリスナーに別れて下さい。



- 役割

スピーカー・・・2分間、お好きなようにお話ください。

リスナー・・・2分間、話を聞きスピーカーに  
聞いてくれていると感じさせて下さい。

※リスナーは頷く、言葉を繰り返す、「なるほど～」  
以外は使ってはいけません。内容の確認は可