

傾聴力UP研修

～聞き上手になるために～



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 良いコミュニケーションとは	講義 ディスカッション
	傾聴のスキル習得	傾聴(バーバル・ノンバーバル) 聞き上手になるポイント① 傾聴力UPの為のエクササイズ① 聞き上手になるポイント② 傾聴力UPの為のエクササイズ② 聞くことの妨げになっているもの	講義 エクササイズ
	効果的なコミュニケーション	効果的なコミュニケーションと取る為に①(ニュートラル) 傾聴力UPの為のエクササイズ③ 効果的なコミュニケーションと取る為に②(チャンクダウン)	講義 体験
	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

職場でのコミュニケーションを良好にするために
スキルの一つである傾聴力を身につける。

■ 研修のゴール

職場でのコミュニケーションで傾聴のスキルを
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。

ゴール指標:「～～さんは話を聞いてくれるね」

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？

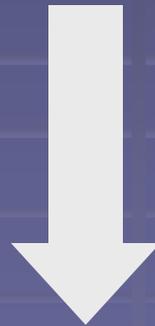
- コミュニケーションの由来
ラテン語のcommunisが由来、意味としては共有、分かち合うこと
- 社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身振りなどを媒介として行われる。（国語辞典より）

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……

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

■ 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？



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。

デモンストレーション

- 相手に聞いている、聞いてくれる人と感じさせる為には
バーバル、ノンバーバルを使って何を行えば良いので
しょうか？



デモンストレーション

今からデモを行いますので、それを見ながら、
聞いていると感じさせる為に必要なポイントを
追加して頂きます。