

傾聴研修

ねらい	本研修は、部下との信頼関係を築くうえで根幹となる「傾聴」のスキルを、体験型ワークを通じて実践的に習得する研修です。「聞く・訊く・聴く」の違いや傾聴が組織にもたらす効果を理解したうえで、パッシブリスニング・アクティブリスニングの技術を磨きます。さらに、部下の変化に気づく視点や相談対応の進め方、1 on 1 ミーティングでの承認・質問・フィードバックの技術まで学び、部下の本音を引き出し、自発的な行動を促すことができる上司を目指します。
対象	管理職・リーダー層（部下をお持ちの方）
所要時間	3 時間

【プログラム例】

プログラム	項目	手法
聴く力を高める	・3つの「きく」と傾聴の効果 ・実践ワーク「旅の思い出」 ・「あいうえお」で聴くスキル ・パッシブ／アクティブリスニング ・ケーススタディ（部下との会話）	講義 ペアワーク ケーススタ ディ
部下への気づきと 相談対応	・部下の行動の捉え方とレッテル貼り ・部下に興味を持つ「見る」と「観る」 ・声掛けから相談対応のステップ ・相談への向き合い方	講義 ワーク ディスカッ ション
1 on 1 ミーティング	・1 on 1 の目的と扱うテーマ ・上司に必要な5つのスキル ・フィードバックのポイント ・動機付け面談の事例研究	講義 ケーススタ ディ ロールプレイ

※プログラムや項目は、貴社と打ち合わせしながら、変更してまいります。

傾聴研修

【概要】

1	聴く力を高める
■「聞く・訊く・聴く」の違いから、信頼関係の構築や営業力・交渉力の向上につながる傾聴の必要性和効果を学びます。 ■ペアワーク「旅の思い出」で聴き方が相手に与える影響を体験し、相槌・頷き・笑顔・オウム返し等「あいうえお」で聴くスキルを習得します。 ■パッシブリスニング・アクティブリスニングの技術を、座り方や態度等のノンバーバルな面も含めて実践的に磨きます。	
2	部下への気づきと相談対応
■「レッテル貼り」による決めつけの課題を理解し、部下一人ひとりの常時との違いに気づく「観る」視点を養います。 ■声掛け・時間設定・傾聴・時間の再設定・心からの言葉という相談対応の流れを、具体的な声掛け例とともに学びます。 ■解決策を押し付けるのではなく、「気持ちを理解しよう」とする向き合い方への転換を図ります。	
3	1 o n 1ミーティング
■「部下の育成のための時間」である1 o n 1の目的・扱うテーマ・心構えと、信頼・傾聴・承認・質問・フィードバックの5つのスキルを学びます。 ■Iメッセージや具体的な事実を用いたフィードバックのポイントを、残念な事例と良い事例の比較から理解します。 ■動機付け面談の事例研究を通じ、受容・オウム返し・オープンクエスチョンで部下のチェンジトークを引き出す会話を実践します。	