

セミナー企画書

山田真由子/山田真由子社会保険労務士事務所 代表

(電話) 090-8446-5514

(メール)officeyamada@nifty.com

【タイトル】

成果につながる“信頼コミュニケーション”

管理職のための傾聴力・フィードバック研修

～部下の理解・モチベーション・ハラスメント防止を同時に実現～

【参加者対象】

- 部下との対話がうまくいかず、指導に迷いがある管理職
- 伝え方が厳しいと言われる、または遠慮しすぎて指導できないリーダー層
- 面談・相談対応で負担を感じている人事・マネジメント担当者
- 組織全体のコミュニケーションを改善したい経営者

【参加者が得られるメリット】

- ▶ 「聞く・訊く・聴く」を切り替え、誤解や衝突を防ぐ話の聞き方が身につきます。
- ▶ 部下の感情・背景を理解し、信頼される“上司としての姿勢”を獲得できます。
- ▶ 指摘・注意がハラスメントと受け取られない構造を理解し、安全に伝えられます。
- ▶ 面談や日常のやり取りで使える「具体的な言い換えフレーズ」を習得できます。
- ▶ 部下の自発性を引き出し、チームの成果につながる関わり方を実践できます。

【コンセプト・概要】

職場で起こる問題の多くは、「聞いていない」「わかってもらえない」「誤解された」というコミュニケーションのすれ違いから生じます。

特に管理職は、「部下の本音をつかめない」「指導が厳しいと言われる」「遠慮して注意できない」「伝えたつもりが誤解される」といったギャップに悩むケースが増えています。

本セミナーでは、①きく力の構造（聞く・訊く・聴く）②ロジャースの3要素をベースにした信頼形成③ハラスメントを避ける伝え方④傾聴の技法の実践を、事例と演習を通じて学びます。

「話の聞き方」と「伝え方」は、一度身につけると「信頼・離職防止・成果向上」まで直結します。

管理職に必須の実務スキルを、体系的かつ実践的に習得していただきます。

【内容】

（１）自分の“聞き方のクセ”を知る

- ▶ きくのミニ診断
- ▶ 聞く／訊く／聴くの偏りの確認
- ▶ 部下が話しにくくなる NG 対応

（２）信頼関係を生むコミュニケーションの基本

- ▶ 信頼が生まれる・失われる瞬間
- ▶ 人が動く仕組み（刺激 → 欲求 → 行動 → 目標）
- ▶ 管理職が意識すべき「心の姿勢」

（３）誤解を防ぐための“聞き方の切り替え”

- ▶ 聞く・訊く・聴くの意味
- ▶ 3つの使い分けと場面別の実践
- ▶ ロールプレイで体験する「聴く→訊く→聞く」の流れ
- ▶ 質問の仕方で反応が変わる理由

（４）聴き方の質を高める基本姿勢

- ▶ 自分を整える（自己一致）
- ▶ 相手を尊重する（肯定的受容）
- ▶ 相手の立場に寄り添う（共感的理解）
- ▶ 上司に求められる「聞き方の姿勢」とは

（５）“言い方”で変わる：ハラスメントにならない伝え方

- ▶ 攻撃的 vs 支援的な伝え方
- ▶ 相手を追い詰めない注意の仕方
- ▶ NG フレーズ → OK フレーズの書き換え
- ▶ 感情が高ぶる相手への対応

（６）傾聴の技法を身につける演習

- ▶ 4つの基本技法（要約・繰り返し・相槌・感情の受け止め）
- ▶ ペアで練習し、フィードバック（演習）
- ▶ ケース討議で実務に落とし込む

（７）まとめ

所要時間：90 分～180 分程度（ご要望時間にあわせカスタマイズ可能）

参加特典：当日のセミナー資料（PDF 版）を希望者に進呈