

"聴く"会話力

No. 211

目的

傾聴の重要さを理解し、傾聴力を向上させる
 日常のコミュニケーションを楽にし、ギスギス感を低減する
 人間尊重の心の大切さに気づき、信頼関係を育てる

特長

傾聴のスキルとマインドを徹底的に演習で学ぶ
 聴くこと、話すことの楽しさを身体で感じ、即日から使える

対象 チームリーダー、管理職、一般社員・職員
 (最適人数 10数名 ~ 最大 30名程度)

Table of Contents (Total 6H ~ 7.5H)

イントロダクション 研修体系における本セミナーの位置づけと役割 セミナーの目的、内容、進め方およびゴール
1 コミュニケーションの種類と原則 コミュニケーション不全の4つのパターン 伝わるための、たった一つのポイント 人間力の発揮(誠実さと共感力) ラポート(信頼関係を築くコミュニケーション)
2 傾聴力 (聞いてはいるけど聴いてない) 傾聴の姿勢と態度 うなずきと繰り返し 表情と声のトーン 沈黙とうながし
3 共感力 (本当に相手を理解するとは?) 同感と共感の違い？ 理屈よりもまず感情を理解する 訊くよりも、聴く。自分中心から相手中心の会話へ 積極的傾聴(アクティブリスニング)の基本
4 "実践" 「聴く会話力」 話を聴かなくては、話を聴いてもらえない タイミングを掴む 本当のコミュニケーション
振り返りとまとめ 反省点および達成度の確認 気づきとアンケート

ヒアリングの技術 (情報の引き出し方)

No. 212

目的

問題解決の基礎"情報収集力"を高める
 訊きだす力とデータをまとめる力を身につける
 相手を深く理解し、友好関係を築く

特長

カウンセリング理論に基づいた実践的傾聴力
 野外科学(フィールド・サイエンス)の取材学ですぐに応用可能

対象 営業、顧客対応、チームリーダー、管理者
 (最適人数 10数名 ~ 最大 30名程度)

Table of Contents (Total 6H ~ 7.5H)

イントロダクション 研修体系における本セミナーの位置づけと役割 セミナーの目的、内容、進め方およびゴール
1 コミュニケーションの種類と原則 コミュニケーション不全の4つのパターン 伝わるための、たった一つのポイント 人間力の発揮(誠実さと共感力) ラポート(信頼関係を築くコミュニケーション)
2 傾聴力 (聞いてはいるけど聴いてない) 傾聴の姿勢と態度 うなずきと繰り返し 表情と声のトーン 沈黙とうながし
3 "情報収集"質問力 話の流れに沿って ハプニングを大切に ゆっくり、じっくりと引き出す 大事なことは、最後にでてくる！？
4 "実践" 「ヒアリング」 事前準備と次回の用意 ポイントをまとめるコツ 情報のデータベース化
振り返りとまとめ 反省点および達成度の確認 気づきとアンケート