

H27年度 女性応援講座



コミュニケーション力UPで
人間関係力UP!

～わたしも職場もイキイキと～

平成27年6月6日(土)

キラッ☆とよた

職場の中で、より良い人間関係を築くためのコミュニケーションについて学ぶ講座を開催しました。

「立場が違う人に話しかけづらい」「相談しやすい雰囲気がない」など、現状抱いている様々な悩みを受講者全員で共有したあと、コミュニケーションを活性化するスキルの数々をロールプレイで実践！

受講者からは、「明日から早速職場で試したい」など前向きな声をいただきました。

講師：森野 和子 さん

株式会社ライフキャリアデザイン・アソシエイツ 代表取締役

受講人数：8人

1 はじめに

(1) 講座での約束

考えすぎず参加する、自分ごとの学びの場にする、「お土産」は自分で創り出す

(2) 講座の目的

よりよい人間関係を築くために、コミュニケーション能力UPを図る

⇒組織のメンバーとして中心的な人財になる

2 ワーク① ～ニンゲンカンケイ、どう?!～

職場でのコミュニケーションで悩んでいること、困っていることをグループの中で出し合い、共有する

⇒時間内に話し合いが出来たか、話が脱線していなかったかの確認

⇒自分がしゃべりすぎることは、相手の時間を奪うこと。

【POINT!】限られた時間の中でまとめる努力をする！

3 ワーク② ～〇〇な職場にしたい!～

現状に関わらず、「理想の職場」をグループで話し合い、共有する

4 コミュニケーションの活性化 ～まずは聴く!～

(1) 聴き方の基本スキル

承認(視線を合わせてうなづき、あいづち)

繰り返し(聞き手の理解を深める)

ペーシング(相手にペースを合わせる)

ミラーリング(話し手の態度、トーンなどを合わせる) など

(2) 話を聴けなくする「リスニング・ブロック」

①アドバイスしたくなる ②自分を正当化する

③相手の話を奪う ④言い争いをする

⑤決めつける ⑥人と比較する など



(3)ワーク③ ～人の話を聴く／聴かない～

- 2人ペアになり、聴き手は「リスニング・ブロック」しながら聴くパターンと、
親身になって話を聴くパターンとの、両方を実践する
⇒話し手は全員、後者のパターンのときの「話しやすさ」を実感！
⇒コミュニケーションの活性化には「聴くスキル」がとても重要！

6 分かりやすく伝えるために ～ロジカルさを身につける～

(1)ロジカルさとは...

筋道が通っていて矛盾がない状態、相手を納得させる力、
理由が結論をしっかり支えている状態

(2)こんなこと、よくありませんか？ ～ロジカルさに欠ける表現～

- ①皆がやっていることです ⇒皆って誰？
②今までずっとこれでやって来ましたし... ⇒だから何？
③あれをこうして... ⇒具体性ゼロ

7 よい質問で、よい答えを引き出す

(1)質問の効果

主張を明確にする、様々な視点から考えられる、討論の全体像がつかめる

(2)言葉の塊をほぐす質問【チャンクダウン】

いつ、誰が、何を、どこで、どのように、いくらで、など

(3)言葉の背景をつかむ質問【チャンクアップ】

それができたら何が手に入りますか
それができたらどのようなことが起こりそうですか
それはどんな価値がありますか(どんなことに役立ちますか)
それを手放したらどのようなことが起こりそうですか など



(4)ワーク④ ～効果的な質問のしかた～

2人ペアになり、チャンクダウン、チャンクアップの質問を使って話を掘り下げる
⇒話し手の本当の意図をつかむことができることを体感

8 明日への宣言 ～明日から活かすために～

明日から出来ること、心掛けること、使えることをグループで発表

受講生感想【抜粋】

- ・コミュニケーションの場づくりのしかたを教えていただき良かった。
否定しない聴き方など。
- ・悩んでいたことが分かった。コミュニケーションのやりとりが見えてきた気がする。
- ・聴き方などに気を付け、コミュニケーションを楽しめるようにしていきたい。