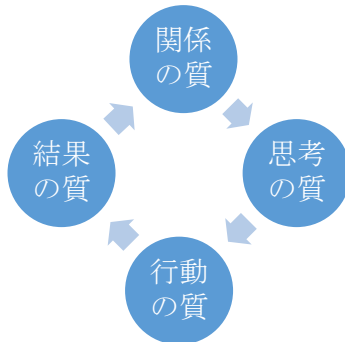


## 1on1・ラインケアに必須～本物の傾聴研修～

～（研修時間目安：6時間）～

短期間でメンタルヘルス不調を含む職場の問題を解決に結びつけるためには、本物の傾聴力を身に付ける必要があります。なぜなら、中途半端な聴き方は現状を把握できず、中途半端なアドバイスしかできないからです。コミュニケーション・コーチング・マネジメント等の全てのスキルは傾聴から始まっています。また、企業における部下との面談（1on1ミーティング等）、お客様対応、新入社員のフォローアップ面談、メンタルヘルス不調者との面談、ハラスメント対応は傾聴ができてこそ成立します。弊社は各企業様の職場の人間関係をより良くする面談の導入をお手伝いしております。最近の企業様からの相談には「1on1ミーティングを導入したが、逆に部下のストレスが高まった」「ハラスメント相談窓口相談したら逆に傷ついたという声が増えた」という悩みも含まれています。具体的に調査をすると、多くのトラブル要因は、「面談導入時に傾聴ができていないこと」であると判明しました。

2016年にGoogleが発表したように生産性の高いチームのキーワードは「心理的安全性」です。この心理的安全性を保つためにも「いつでも相談できる」「話そうと思える」関係作りが企業の基盤になると言っても過言ではありません。マサチューセッツ工科大学のダニエル・キム教授は、「組織の成功循環モデル」でビジネス活動の「結果の質」を高めるためには、「関係の質」を高めることが重要であると訴えています。関係の質は一見数字には表れないのですが、職場の人間関係は生産性向上・ハラスメント防止・メンタルヘルス不調の予防にもつながる大事なキーワードです。



厚生労働省の調査によっても、傾聴がメンタルヘルスやハラスメントの問題の解決につながる可能性があることが見えてきます。さらに傾聴は、悩みを抱えている人の自己理解と自己成長を促します。「うちの社員は能動性がない」「成長欲求が不足している」とおっしゃっている上司・人事担当者が多いのですが、傾聴はその解決にもつながるスキルです。

ラインケアの基本（4つのケア、不調のサインに気づく、うつ病の理解、復職支援等）を研修内容に加えることもできます。

※カリキュラムは貴社のご都合に合わせて作成することができます。

<カリキュラムの目的>本物の聴く力を身に付けると仕事がしやすくと実感してもらいます

- ①聴けていない自分に気づき、信頼関係が構築できる傾聴を身に付ける。
- ②相手が自己解決力を付けられるような聴き方を身に付ける。
- ③実習で体感的に身に付けることができ、同僚・上司部下・お客様との関係に活かせるようになる。

内容・時間（目安）	詳細
<p>1、傾聴とは (90分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自己紹介・アイスブレイク（「感覚ゲーム」：自他の違いを理解する）</li> <li>・ポーターの5つの態度（自分の「きき方」のクセを診断） ※別紙「ポーターの5つの態度」</li> <li>・なぜ傾聴が必要なのか？（データ） ⇒生産性向上、ストレス要因の解消、ハラスメント防止の観点から傾聴を身に付ける大切さを理解してもらいます。</li> <li>・2つの「きき方」（グループワーク）</li> <li>・傾聴とは（傾聴の基盤となる考え方・傾聴の効果） ⇒傾聴には部下や相手の成長を信じるという人間観があります。相手を信じないテクニックは見透かされ、効果がありません。</li> <li>・共感と同情の違い ※同情は成長を促さないが、共感成長を促す</li> </ul>
<p>2、傾聴へ導くまでの声かけ法 (30分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもと違うに気が付くヒント ⇒話を聴くと言っても、部下にどのように声を掛けていいのかわからない場合が多いため、そのサインを知ってもらいます。</li> <li>・自分の周囲のいつもと違う（グループワーク）</li> <li>・声のかけ方（グループワーク）</li> </ul>
<p>3、傾聴の技法 (90分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関わり行動、場面構成（グループワーク） メラビアンの法則（非言語の重要性）</li> <li>・簡単応答、事柄への応答（グループワーク）</li> <li>・感情への応答（感情ゲーム：グループワーク）</li> <li>・要約</li> <li>・課題把握と解決のための質問（グループワーク） 閉ざされた質問、開かれた質問、能力を引き出す質問（コンプリメント）</li> <li>・部下や相手に何を質問する必要があるのか？ (NIOSHの職業性ストレスモデルより)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・沈黙への対応</li> </ul>
<p>4、実習 (90分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3人一組による実習（グループワーク）             <ul style="list-style-type: none"> <li>※「いつもと違う」のワークで実施した内容もしくは、今声をかけたい部下や同僚を題にロールプレイ</li> <li>※別紙「傾聴力フィードバックシート」</li> </ul> </li> <li>・フィードバックの大切さ             <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒お互いフィードバックをすることで成長につながることを理解してもらいます。フィードバックはおだてることでも相手を叩きのめすことでもありません。</li> </ul> </li> <li>・講師によるフィードバックと振り返り</li> </ul>
<p>5、まとめ (20分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴をどのように活かすか</li> <li>・聴く力のお勧めメニュー紹介             <ol style="list-style-type: none"> <li>1、伝える力のトレーニング（アサーティブ）</li> <li>2、聴くを邪魔する怒りの感情の上手な扱い方（アンガーマネジメント）</li> </ol> </li> </ul>

※休憩 10分を 3回入れる設定です。実習時間が前後するため 10分バッファを取っています。