

本日お話しするコミュニケーション術

- 傾聴法…相手の言葉を繰り返すスキル
 - 積極的傾聴法…相手の言葉の繰り返し+アルファを付け加えるスキル
 - コーチング…問題解決のサポートを行う会話の進め方
 - カウンセリング…相手の気持ちや感情の整理をサポートする進め方
 - リフレーム…同じことを違う言い方に変換するスキル
 - アサーティブコミュニケーション…自分の要望を伝える会話の進め方
-
- コミュニケーションの落とし穴



ハラスメントをしてはいけない理由



人をエンカレッジすることで期待される効果

- エンカレッジされた労働者本人への影響
- 職場全体への影響
- 企業への影響
- あなた自身への影響



安心感の構築に大切なこと



傾聴法の練習（初級編、オウム返し）

練習問題

会話の相手が次のように発言しました。傾聴法（初級）で返してみましよう。

例 1 「遅刻をして、部長に呼び出しされちゃったんです」

例 2 「新しい仕事を任せてもらえないんです」

例 3 「仕事でミスばかりして、私ダメなんです」

回答

例 1

例 2

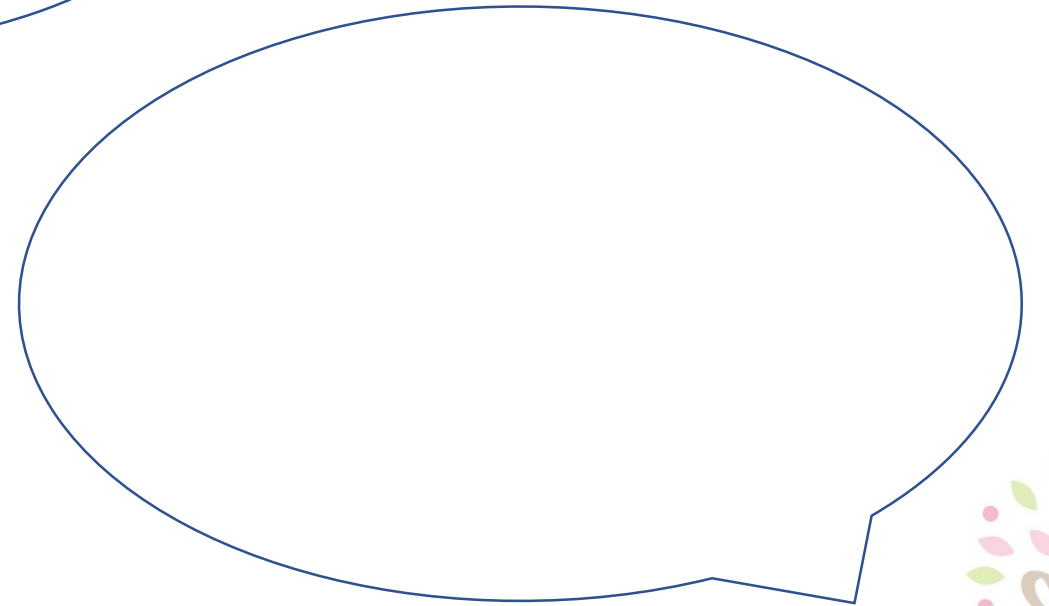
例 3



傾聴法 間違いを正したくなかった時こそ、まずは受容



私にはAのほうやり方が
あってるんです！！



傾聴法 間違いを正したくなかった時こそ、まずは受容



わたし絶対間違ってます！
〇〇さんはこう
こうであだから



傾聴法 アドバイスを断られた時こそ、まずは受容

〇〇やってみたらどう？

いやそれはちょっとむり
そうです



傾聴法 説得したい時こそ、まずは受容



もう仕事を続けるのは
無理だと思っているん
です



積極的傾聴法 説得したい時こそ、まずは受容



もう仕事を続けるのは無理だと思っているんです

もう仕事を続けるのは無理だと思っているんですね。

それは_____ですね



積極的傾聴法の練習（オウム返し+a）

練習問題

会話の相手が次のように発言しました。傾聴法（中級）で返してみましよう。

例 1 「遅刻をして、部長に呼び出しされちゃったんです」

例 2 「新しい仕事を任せてもらえないんです」

例 3 「仕事でミスばかりして、私ダメダメなんです」

回答

例 1 遅刻をされて部長に呼び出されちゃったんですね、それは（ ）ですね

例 2 新しい仕事を任せてもらえないんですか。それは（ ）ですね

例 3 仕事でミスばかりして自分はダメだと思ってるんですね。それは（ ）ですね



積極的傾聴法 励ましたい時こそ、まずは受容



仕事が全然できなくて、
自信が持てないんです
不安です

自信が持てなくて不安なん
ですね

それは_____ですね



リフレームの練習

元の言葉

リフレーミング

- 傷つきやすい
- おおざっぱ
- 細かい
- ミスが多い
- 仕事が遅い
- 周りを気にしすぎている
- 人に気を使わない
- 凶太い
- 喋りかたが遅い
- 早口



リフレームの練習 2

元の言葉

リフレーミング

すぐに休む、自分勝手にダメな人

自分に自信が持てない

人の話を聞かない

わがまま

精神的に未熟

空気が読めない

柔軟性に欠ける

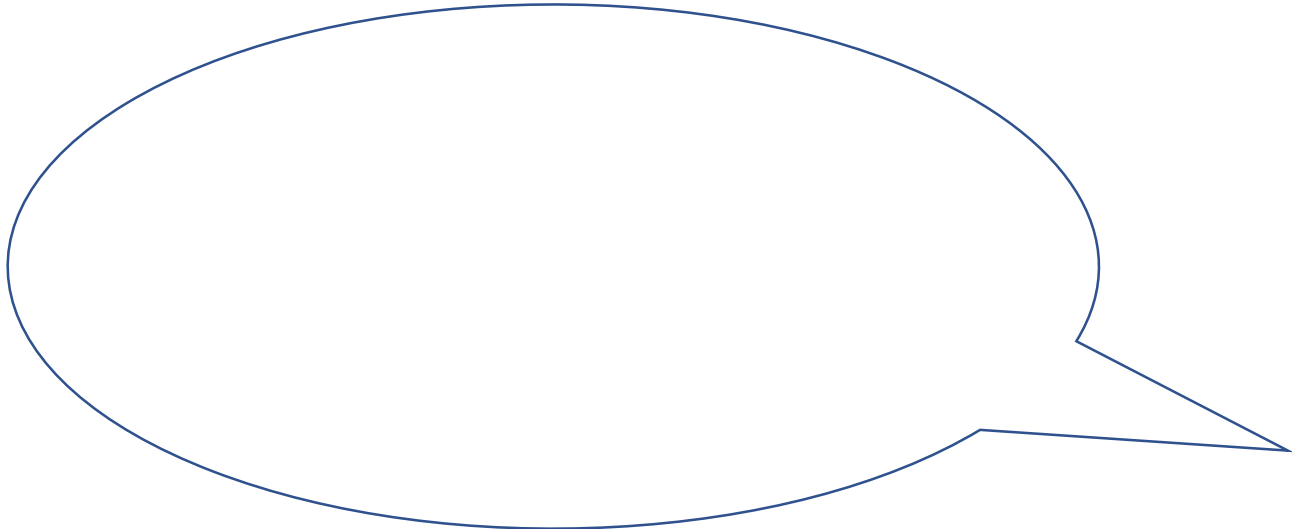
変わってる



リフレーム



私にはAのほうがやり方
があってるんです！！



リフレーム

〇〇やってみたらどう？

いやそれはちょっとむり
そうです

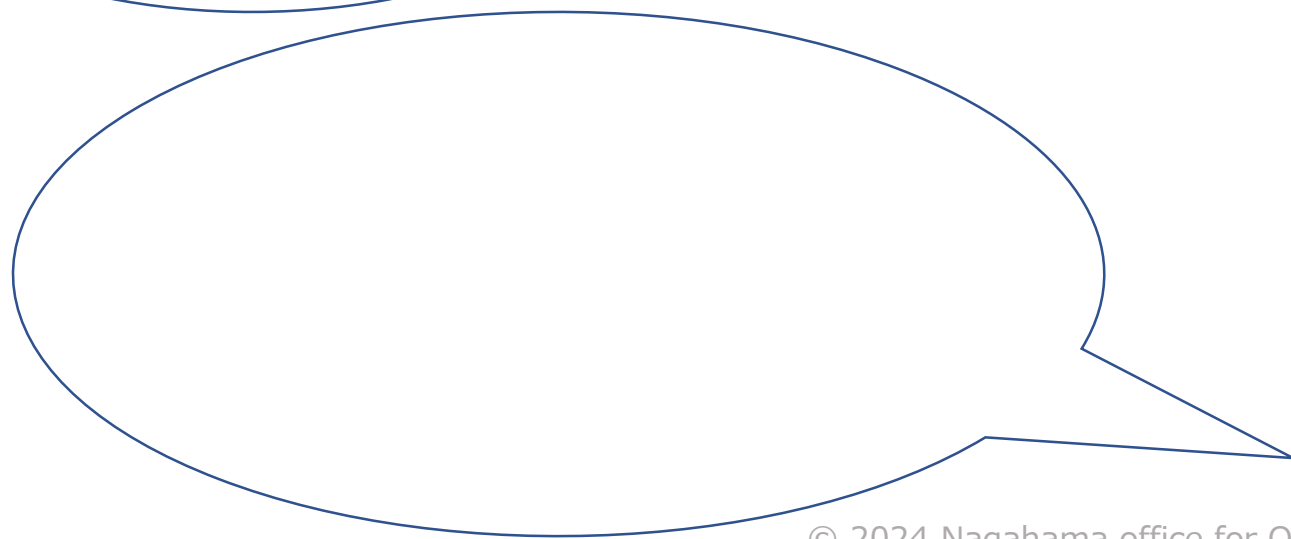


リフレーム



もう仕事を続けるのは
無理だと思っているん
です

せっかくみんなが教え
てくれるのに、自分は
いつまでたっても未熟
なままで…



視点を変えて気づきを促す

周りの人に頼りっぱなしで、
迷惑かけてるんです

周りの人に頼りっぱなしで
迷惑をかけていると
思ってるんですね



アイメッセージ 相手を元気づけたいとき



仕事が全然できなくて、
自信が持てないんです
不安です

仕事が全然できないと思ってて、
自信がなくなって不安なんですね



こんなときはどうしましょう



電車が遅れているんだからしょうがないじゃないですか！



おまけ

- あなたはBさんに資料を作成してもらいました
- 誤字を見つけました
- どうBさんに伝えますか？

