

## ～ 職場のコミュニケーション（聴く技術・話す技術と報連相）～

対 象	若手～中堅クラス
目 的	スピーディで正確、積極的で気が利いている、活発で内容のある会話、そんな職場や仕事を可能にするコミュニケーションの技術を習得します。業務上の報連相はもちろん、営業、会議、プレゼン、スピーチなどにすぐ使えます。
特 徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「聴く」「話す」「報連相」という職場の大切なコミュニケーションについて、一日でそのポイントを学べる内容です。</li> <li>・ 一般的なコミュニケーション手法ではなく、職場や業務の場面を想定し、仕事に特化した内容になっています。</li> </ul>

### 【プログラム例】

9:00	オープニング	・ 研修の目的、進め方など
9:20	1. 聴く技術 ①聞く・聴く・訊く ②心構えと聴く姿勢 ③ポジショニングと見え方	相手に気持ちよく話しをするために、必要な考え方や、位置関係や見え方について学びます。 (ミニテスト)
10:30	④うなづき、あいづち、はげまし ⑤繰り返しと言い換え ⑥Yes but と Yes and ⑦途切れない質問の技術	相手の話に対する、適切なりアクションと、話しを広げ、盛り上げ、展開していくための質問の技術を学びます。 (個人作業→グループ討議→発表)
12:00	昼食	
13:00	2. 話す技術 ①アサーティブな姿勢 ②見え方の重要性 ③話の4要素 ④話の組み立て方	好感度の高い話し方を身につけるために、必要な考え方を学ぶと共に、良くない事例を読んで、その改善点について考えます。 (ミニテスト)(個人作業→グループ討議→発表)
14:00	⑤ロジカルに話す ⑥プレゼンテーションのコツ	話の組み立て方と話し方について、与えられた素材をもとに、プレゼンの内容を検討します。
15:00	休憩	
15:10	3. 報告・連絡・相談の技術 ①5つのケーススタディ ②関係者の把握 ③報連相の分類と4つの「せ」	組織で仕事をするものの意味を理解します。 そして、目配りのきいた状況把握、関係者に適時に気の利いた内容を伝える効果と技を学びます。
15:50	④報連相抽出シートを使って ⑤ケース「涙の見積書」	報連相すべき内容は、何なのかを「報連相抽出シート」を使って、具体的に書き出します。 ケースを使って、総合演習を行います。
16:50	まとめ	振り返りと講評(17:00 終了)