

事例で学ぶ 上手な聴き方編

職場におけるメンタルヘルスケアのために、日常の良好なコミュニケーションのコツを学びます。

社員の健康向上やメンタルヘルスケア、といった労働安全衛生への取組みは、企業の社会的責任（CSR）の一つと位置づけられ、継続することによって企業価値を高めると捉えられています。本コースでは、職場における具体的な場面を取り上げ、どのように声かけをしたらよいか、相手の話を聴いたらよいか、というポイントを押さえ、日常のコミュニケーションにおける意識を高めることをねらいとしています。職場の一人ひとりのコミュニケーションスキルへの意識を高めることで、職場（チーム）全体で相互に支援する雰囲気づくりーメンタル・サポートの風土づくりを行います。

<本コースのねらい>

- ・職場で起こりがちな事例を取り上げて解説することにより、職場での声かけや聴く姿勢・スキルへの意識を高めながら学習できます。
- ・職場(チーム)の環境づくりのために、前向きなコミュニケーションにつなげる視点を盛り込んで解説します。



<コースカリキュラム>

第1章「聴くこと」はコミュニケーションの潤滑油

- 1-1 あなたは話を「聴ける?」「聴けない?」
- 1-2 コミュニケーションの基本は「聴くこと」
- 1-3 無意識に相手を傷つける聴き方の姿勢
- 1-4 人間関係をよくする聴き方の姿勢

第2章 事例で学ぶ「聴き方」

- 2-1 事例① 報告・連絡
- 2-2 知っておきたいこんなコツ
[聴くことは理解を伝え返すこと]
- 2-3 事例② 相談
- 2-4 知っておきたいこんなコツ
[相手のメッセージをつかむ]
- 2-5 事例③ 定期的な面談
- 2-6 知っておきたいこんなコツ
[聴き上手になる質問]
- 2-7 事例④ クレーム
- 2-8 知っておきたいこんなコツ
[受け答えのスキルアップ]

<概要>

受講対象者	ビジネスパーソン全般
監修	●武藤 清栄 東京メンタルヘルス 所長
仕様	●想定学習時間：2時間 ●最短実行時間：26分 ●テスト数：1（全10問、ランダム出題）