

# コミュニケーションが得意な人は良好な関係を築き、仕事や生活の中でよりよい成功を収めることができるでしょう。

- ❖ コミュニケーションスキルよりも、専門知識を身に付ける方が大切だと思いませんか。また、コミュニケーションができる人は、とにかく会話量が多く、社交的な人に限られていると思いませんか？
  - ❖ 説得力や影響力の高いコミュニケーションや効果的なコミュニケーションスキルを身に付けるための秘訣を知りたくありませんか？
  - ❖ 仕事上の衝突（コンフリクト）を解消し、説得力や影響力の高いコミュニケーションを通して、上司や同僚、部下と良好な人間関係を築きたいと思いませんか。
- ⇒ コミュニケーションの基本ルールを理解して、継続的に練習していれば、誰でもコミュニケーションを向上させることができます。本研修は、①コミュニケーション能力を知ること、②効果的なコミュニケーションの秘訣を理解すること、そして、③他者を理解することを学習します。これらができれば、よりよい人間関係を構築することができ、仕事や人生の中でよりよい成功を収めることができるはずです。

## 説得力向上コミュニケーションスキル研修

**対象者:** スタッフ、チームリーダー、マネジャー

**開催場所:** 貴社単独開催

### 狙い

- 自信をもってコミュニケーションができるようになるため、コミュニケーションの定義や、基本を理解する。
- 分かりやすく、明確に、具体的にメッセージを伝える。適切な質問、優れた傾聴力、効果的なフィードバックをするためのノウハウを学習する。
- 効果的にコミュニケーションスキルを応用して、職場で周囲との交渉や衝突（コンフリクト）をマネジメントすることができるようにする。

### 研修内容

#### 第1章. コミュニケーションの概念と基礎

- 1.1 コミュニケーション力を正確に理解しよう。
- 1.2 効果的なコミュニケーションとは
- 1.3 コミュニケーションでの壁とその乗り越え方

#### 第2章. 基礎コミュニケーションスキル

##### 2.1 第一印象の大切さ

- 服装 - 挨拶 - 言葉遣い - 態度

##### 2.2 質問スキル

- 質問の目的
- 質問の種類  
(オープン/クローズド・クエスチョン)
- 質問のポイント

##### 2.3 傾聴スキル

- 傾聴のレベル
- LACE法  
(Listen, Acknowledge, Check, Enquire)
- 傾聴のポイント

#### 2.4 伝達・フィードバックスキル

- ホール・パート法 (結論→詳細→結論)
- THINKの法則
- フィードバックのポイント

#### 第3章. 仕事にコミュニケーションスキルを応用する

##### 3.1 上司・顧客との交渉・説得の方法

- 交渉・説得の基本的なルール
- PREP法 (結論→理由→事例・具体例→結論)

##### 3.2 同僚とのコンフリクト・マネジメントの方法

- 自分の感情や怒りをコントロールする。
- 衝突（コンフリクト）に対処する
- 両者を調停するスキル

##### 3.3. 部下と連携するように影響力と動機を与える

- 信頼関係を構築する
- 部下にモチベーションを与える

#### 第4章. 1か月間のアクションプラン