

# 聴く力強化研修

## 1. 研修の目的

相手の話や考えの真意を聴き取り、共に問題解決に向けた対話を行う「聴く力」を学ぶ。

対象者:全職員

## 2. 研修の全体像

### 研修のゴールの共有（目的の共有）



聴き手の役割について、自分たちの考えを共有する



聴き手として会話に臨む際のマナーを学習、実践し、  
相手の話しやすい環境を作るノウハウを身につける



自己統制による建設的な対話の実践



相手の話や考えの真意を聴き取り、共に問題解決に向けた対話を行う

1. 答えのあるテーマに対して

真意を聴き取り、共に問題解決に向けた対話を行う

2. 答えのないテーマに対して

真意を聴き取り、共に問題解決に向けた対話を行う



共に対話を通じて得た結論を納得のもとに共有した際、  
信頼関係が生まれ、その積み重ねが強固な人間関係を構築する

### 3. 研修内容

		内 容
9:00	<b>オリエンテーション</b> <hr/> <b>1. 聴き手の役割とは何か</b> <hr/> <b>2. 自己統制によって、建設的な対話を進める</b> <hr/> <b>3. 優れた聴き手に必要な考え方と知識技術</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 聴き手のマナー3原則           <ol style="list-style-type: none"> <li>① 口角の位置</li> <li>② 目線の工夫</li> <li>③ 適切な相づち</li> </ol> </li> <li>2) 全体思考とは何か ～各種フレームワークの確認と活用練習～</li> <li>3) 全体思考からの質問           <ol style="list-style-type: none"> <li>① 答えのあるテーマ</li> <li>② 答えのないテーマ</li> </ol> </li> <li>4) 目的の明確化</li> <li>5) KJ法により問題の本質を掴み、解決へ導く</li> <li>6) 結論と根拠の関連性を疑うこと</li> <li>7) 隠れた前提</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 研修の目的と全体像。</li> <li>• 参加者全員で聴き手の役割認識を明確にし、共有します。 その後、講師から正確な役割内容を伝え(皆の意見を否定せず、補足説明する形)、自身のそれとのギャップを埋めます。正確な役割認識をすることで、すべての知識技術について、その必要性を感じ、納得のもと、自発的に学ぶ姿勢が芽生えます。</li> <li>• 過去の対話時における自己を振り返り、どのような場面でどのような傾向が心と口調に生じるのか知ります。その傾向をもって自己統制しながら建設的な対話に臨みます。</li> <li>• 対話の当事者には、相応のマナーが必要であることを知ります。</li> <li>• 対話のテーマを考えていく際、全体から考察する必要があります。その全体とは何か、テーマに合わせてイメージ出来る力「全体思考力」を身につけます。</li> <li>• 全体思考を活用し、答えのあるテーマ、ないテーマそれぞれのケースに合わせて、どのような対話の展開ができるのか、質問という観点から見ていきます。</li> <li>• 目的はすべてのゴールであること、どのような状況下でも、五感すべてで目的を確認することの重要性を学びます。 また、目的が手段と誤解される多くのケースを見て、目的を明確にするための訓練を行います。</li> <li>• 対話のテーマに対して、議論された内容をカテゴリーに分け、整理された状態で新たな本質に近い問題を発見していく力を身につけます。</li> <li>• 対話のテーマを考えていく際に、「〇〇だから□□だ」という内容はよく登場します。しかし、その論理が誤っていれば、話し合いの生産性は低いです。そのため、結論と根拠が正しいかどうか、常に確認しながら対話を進めていく力を身につけます。</li> <li>• 人は目に見えるもの、耳に入る情報のみで自分の中で結論を出し、誤解したまま過ごすことがあります。そのような状況では、相手の真意を掴むことはおろか、人間関係さえ破綻しかねません。そのため、相手の発言や行動の真意を掴み、隠れた要素を抜き出す力を身につけます。</li> </ul>
16:30	<b>4. 質疑応答</b>	