

# 管理職のためのカウンセリングスキル ～アクティブリスニング～

## ◆ 研修の概要

【内 容】 部下の真意・能力を引き出し、モチベーションを上げるには、管理者がカウンセリングスキルを持っていることが必須です。ワークを繰返し、段階的にアクティブリスニング(傾聴)の技法を体験しながら、実際に現場で使えるカウンセリングスキルを身につけていただきます。

【到達目標】 カウンセリングスキル(アクティブリスニング)技法を習得する。

【対象者】 企業の管理者、コールセンターのSV・管理者層  
最適人数:20名

【コース日程】 1日間(5.5時間)

【金 額】 **講師費用、テキスト費用等**  
ご予算に応じてカスタマイズ可能です。ご相談ください。

## ◆ 候補講師

御社のご要望にあった数多くのセミナー・研修実績と中央労働災害防止協会認定THP指導者 心理相談員、キャリアコンサルタントなどの資格・経歴を持つ講師をアサインします。

メイン講師 1名



## ◆ カリキュラム例

日程	形態	項目	内容	
1日目	座学 演習	マネージメントとコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場のコミュニケーションの重要性(アイスブレイク含む)</li> <li>コミュニケーション不全とは(事例ワーク)</li> <li>コミュニケーション力自己点検チェック(ワーク)</li> <li>シェアリング</li> </ul>	
		カウンセリングスキルとは	<ul style="list-style-type: none"> <li>話を「聴く」ということ</li> <li>シェアリング</li> <li>アクティブリスニングとは</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「最悪の聴き方」ワーク</li> <li>カウンセリング・マインドとは</li> </ul>
		アクティブリスニングに挑戦	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクティブリスニング①ワーク</li> <li>シェアリング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アクティブリスニング②ワーク</li> </ul>
		応答の3つのレベル	<ul style="list-style-type: none"> <li>応答のレベルとは</li> <li>シェアリング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切な応答(ワーク)</li> </ul>
		焦点化のための質問とリフレーミング	<ul style="list-style-type: none"> <li>質問のスキル</li> <li>アクティブリスニング③ワーク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リフレーミングスキル</li> <li>シェアリング</li> </ul>
		伝え方のスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>コンプリメントスキル(ワーク)</li> <li>アクティブリスニング④ワーク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やる気を引き出す質問(ワーク)</li> <li>シェアリング</li> </ul>
		質疑・応答		

## ◆ その他のメニュー

### ■働く人のメンタルヘルス研修

全社員を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法などを、演習を通して習得する。

### ■モニタリング+コーチング研修

SVやインストラクター初級者を対象に、モニタリングの仕方及び応対者へのフィードバックのコツを習得できる。

### ■管理者のためのメンタルヘルスセミナー

管理者を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法など、部下と接する上での注意点などを演習を通して習得できる。

### ■対応品質向上研修

電話受付対応者として必要な、お申し出内容の把握から回答・解決に至るまでの流れに着目し、感じのよい対応になるための対応スキルを習得する。

## ◆お問合せ

**株式会社ポルテ TEL:03-5651-5422**

URL : <http://www.prt.co.jp/>

MAIL : [lec@prt.co.jp](mailto:lec@prt.co.jp)

研修担当 : 仲井、丸橋