

コミュニケーション研修 ～できる「ホウ・レン・ソウ」

■ねらい

本研修では、社会人としての考え方や意識を身につけ、仕事の基本コミュニケーションである「報告」「連絡」「相談」について学びます。理論や手法だけでなく、例えば「報告を受ける人への配慮（＝タイミング、言い方等）」など相手目線でのコミュニケーションについても理解を深めます。

◆研修のポイント

- ①社会人としてホウレンソウの重要性を理解し、目的や意義について理解する
- ②ホウレンソウを行う際、具体的にどのようなポイントに留意すべきか考える
- ③失敗事例を踏まえ、社会人として求められるホウレンソウの在り方を学ぶ
- ④ワークやロールプレイングを通じて、現場で明日から使えるホウレンソウの仕方を習得する

■テーマ概要

対象：新人

時間：1日間

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
1. はじめに 【ワーク】あるケースにおいて、どのような行動を取るか考える
2. ビジネスパーソンに求められる「ホウ・レン・ソウ」 (1) 「報告」「連絡」「相談」それぞれの違い (2) ホウ・レン・ソウの目的と意義
3. 報告する (1) 新人の報告は「量」が求められる (2) 悪いことこそ早く伝える (3) 伝え方～相手の立場で考える 【ワーク】2パターンの報告を読み比べ、どちらの方が報告を受ける立場の人にとって分かりやすいか、理由を含めて考える
4. 連絡する 【ワーク】あるケースにおいて、どのような行動を取るか考える (1) 報告と連絡の違い (2) 利害関係者を思い浮かべる (3) 連絡をする際の注意点
5. 相談する (1) チームワークの促進 (2) 相談の前にはすること ①一度落ち着いて、状況を整理する ②まずは自分で調べる、または考える ③誰に相談するべきかを確認する (3) 新人に求められる相談の仕方 【ワーク】分からないことを相談する際の姿勢・心構え・行動を考える (4) 成長とともに変えていく相談の仕方 (5) 相談の後には、必ず感謝を伝える
6. ホウ・レン・ソウは組み合わせて実施する (1) 報告、連絡、相談は組み合わせ (2) ホウ・レン・ソウの手段を使い分ける 【ワーク】ホウ・レン・ソウの適切な手段を考える
7. ホウ・レン・ソウのタイミングと判断基準 (1) 話しかけるタイミングとクッション言葉 【ワーク】事例を読み、相手が気持ちよく聞き入れてくれる伝え方を考える (2) ホウ・レン・ソウするかどうかの判断基準 【ワーク】失敗事例を読み、どのように対応すればよかったのかを考える
8. 総合演習①
9. 総合演習②
10. まとめ