

# 管理職向けコミュニケーション研修 ～シニア人材と良好な関係を築く編

## ■ねらい

シニア社員とよい関係を築き、その豊富な経験・知見を業務に活かす手立てを学ぶ研修です。シニア社員の直面するキャリアトランジションや、コミュニケーションで陥りがちな課題を理解し、実践形式で「日常のコミュニケーション」「効果的な面談」についてのスキルを習得していただきます。相手に変わってほしいと訴えるばかりでなく、自らの接し方を見直していただき、お互いが組織の目標に向かって協力し合える関係になることを目指します。

## ■テーマ概要

対象：店長・マネージャー・本部管理職

時間：1日（7時間）

人数：20名

## ■カリキュラム一例

### 内容

#### 1. シニア社員の受け入れにあたって

【ワーク】自組織および自部署のシニア社員受け入れ状況について共有し、受け入れにあたって不安なこと、難しいと思うことを意見交換しましょう。

【ワーク】自分自身がシニア社員となって、自部署で働く状況を想像してみましょう。

シニア社員の立場から不安だなと感じること、難しいと思うことを意見交換しましょう。

#### 2. シニア社員の知見・経験を、組織の財産にする

(1) シニア社員およびシニア層の再活躍が求められる時代背景

(2) シニア社員も多様化している ～シニア社員とは誰か（法改正含む）

(3) シニア社員が直面するキャリアトランジション

①シニアの直面するロス ②トランジションのプロセス ③トランジションは自己開示の機会

(4) シニア社員の抱える課題

①モチベーション低下 ②体力低下、健康問題 ③スキルのアップデート ④マネーの問題

(5) 目的は、シニア社員のもつ知見・経験を、組織の財産にすること

～組織の成長戦略としてのシニア活用

#### 3. シニア社員との日常コミュニケーション

(1) コミュニケーションで管理職が陥りがちな課題 ①遠慮のしすぎ ②上から目線 ③接触せず放置（担当者任せ）

(2) コミュニケーションのポイント

④「頼る」「教えてもらう」という姿勢 ②謙虚さを持ってもらうなら、まずは自分が謙虚に対応し信頼を得る

(3) 傾聴の重要性

【ワーク】傾聴ロールプレイングできスキルを実践する

(4) 言いにくいことの伝え方 ① Iメッセージの活用 ②アサーティブコミュニケーションの手法

(5) 実践ケーススタディ

【ケース①】自分のやり方に固執するシニア社員に対して、どう対応するかを考える

【ケース②】自部署の若手のやり方を否定し、シニアに対して、どう対応するかを考える

【ケース③】受講者の困っている事例をもとに、グループで対応方法を考える

#### 4. 1対1面談で拓くシニア社員のキャリア ～オフィシャル面談の重要性

(1) 面談の目的 ～「新たな役割」を受け入れてもらう ■新たな役割のヒント

・経験が求められる仕事 ・緊急でないが重要な仕事 ～マニュアル作成、業務改善、特命ミッション など

(2) 面談の準備をする ～「伝えること」「ききたいこと」の整理

①部署の現状とミッションと課題 ②人員構成（組織体制） ③何をしてほしいのか（役割・具体的な業務内容）

④何ができるのか ⑤質問事項（やりたくないこと、制約条件など）

【ワーク】①～⑤について、それぞれ考えを書き出してみましょう。

(3) 面談の進め方

①共通の思い出で場を和ませる ②近況の確認・自己開示（相手の近況をききつつ、自身の近況も話す）

③面談の目的を話す ④任せたい役割と業務、その理由を期待とともに伝える ⑤相手の考えをきく

⑥準備してきた質問をする ⑦次回の面談日を設定する

【ワーク】ともに乗り越えた共通の出来事を洗い出しましょう

【ロールプレイ】①～⑦の流れに沿って、面談の練習をしてみましょう。

#### 5. シニアとの協働を楽しみ、明日の未来をつくる ■過渡期である「今」の思考錯誤が明日の未来をつくる

#### 6. まとめ

【ワーク】本研修で気づいたこと、自部署で取り組みたいことを共有する