

1日目 職場の問題発見、分析、解決

※事前課題あり（持参し研修参加） ※グループに分かれて着席（部門or階層ごと）

>この会社に入ってよかったことは何ですか？

>改善したらよいと思う点は何ですか？どんなところですか？ それはどのようにしたら改善（マシ）に繋がりそうですか？

>「こんなことがあったらいいなあ」「モチベーションが上がるなあ」という「制度、システム、しくみ」は、どんなことですか？

	研修内容 Gディスカッション50：講師介入50	受講者の理解度	受講者の心理状況
13時	<ul style="list-style-type: none"> ◆オリエンテーション ◆企業成長と仕事の意義 ◆部下育成の必要性 ◆やりがいを満たしてからでないとな部下は動かない 	<ul style="list-style-type: none"> ◆企業理念、評価制度、部下育成、未来の展望を擦り合わせることは重要だと理解 ◆承認は大切だと理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆楽しそうな研修だ ◆もっともな内容だ ◆日頃の課題を出しても愚痴で終わらないかなあ ◆結構たくさんあるなあ
14時	<ul style="list-style-type: none"> ◆この会社に入ってよかったことは何ですか？ ◆改善したらよいと思う点は？どんなところ？ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆改めて再確認。思い出す。感謝する。良いところを見る思考を理解 ◆日常の業務での不具合、導線の悪さを、項目出し。具体化 	<ul style="list-style-type: none"> ◆考えてみたら名刺一枚も会社の経費。結構いいこともあるよなあ ◆この際洗いざらい言ってしまうおう！
15時	<ul style="list-style-type: none"> ◆それはどのようにしたら改善（マシ）に繋がりますか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆今の現状を全て解決できなくとも、より良くしていく思考法を理解 ◆活発な意見交換。ディスカッションしているうちに、アイデアが湧く ◆話すことの重要性を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆「マシにしていくには」と考えることは少なかったなあ ◆仲間内だけなら愚痴で終わるが、これなら愚痴で終わらないなあ ◆良くなっていくかもしれない(期待) ◆話しているとアイデアが湧いてくる！
16時	<ul style="list-style-type: none"> ◆それはどのようにしたら改善（マシ）に繋がりますか？ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆課題はたくさんだが解決策もたくさんあることを理解 ◆愛社精神があることを理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆楽しい！変えていきたい！もっと良くしていくぞ！
17時	<ul style="list-style-type: none"> ◆「こんなことがあったらいいなあ」「モチベーションが上がるなあ」という「制度、システム、しくみ」は、どんなことですか？ ◆まとめ。発表。決意表明 	<ul style="list-style-type: none"> ◆会社も従業員のためを思い、改革をしようとしていることを理解 ◆改革に意見を言える参加意識。帰属意識を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆この案が通ったら嬉しい！楽しい！やる気になる！ ◆早く行動したい。今後ワクワクする！

2日目 指示、説明力、課題解決能力

	研修内容 Gディスカッション50：講師介入50	受講者の理解度	受講者の心理状況
13時	<ul style="list-style-type: none"> ◆前回の振り返り ◆わかりやすく部下がやる気になる指示。説明力とは ◆動画撮影 	<ul style="list-style-type: none"> ◆前回から今までに行ったこと、行えなかったことを回想する ◆部下に成長してもらうためには自分の指示能力を磨くことが必要だと理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆言ってみたもののやれてないこともあるなあ。でも良くなってることも多い！ ◆自分の話し方ってどうだろう・・・気になる。早く動画が見たい
14時	<ul style="list-style-type: none"> ◆部下が動く指示の出し方基本 8か条 ◆要点を簡潔に話す+自己承認力流=やる気になる指示 ◆PREP法とは 	<ul style="list-style-type: none"> ◆目標ではなく、目的を伝えることの重要性を理解 ◆質問し、答えさせる(考えさせる)指示でないと部下が動かないことを理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆仕事のやりがいを与えられない「作業」のような指示ばかりしていたかもしれない ◆「こんな指示が良い」と聴けばわかった。自分は出来ていなかった。反省
15時	<ul style="list-style-type: none"> ◆ケーススタディ・ロールプレイング 	<ul style="list-style-type: none"> ◆御社の具体的事例を用い、現場で使えるように理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆なるほど！こういう言い回しだ！やってみよう！
16時	<ul style="list-style-type: none"> ◆課題解決能力トレーニング 自分で課題を解決できるようになる！ 自己承認力流『マインドセットワーク』 	<ul style="list-style-type: none"> ◆事例) 『仕事は出来るが、後輩に高圧的な部下を、育てるか、辞めさせるか迷う場合』 ◆メリット、デメリットで頭を整理整頓する方法を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆これはいい！グルグル頭で堂々巡りしていたものがすっかり決断できる！応用も訊く！
17時	<ul style="list-style-type: none"> ◆質疑応答 ◆まとめ。発表。決意表明 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分が抱えている細やかな、事例を発言し、回答を得て理解 ◆行うことの明確化が出来たことで、やる気と達成感を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ◆抱えていた問題がクリアになりなんて晴れ晴れしい！ ◆どんどん良くなっていく！自分が何をしたらいいか明確になり早くやっていきたい！

3日目 対話力、自己承認力

	研修内容 Gディスカッション50：講師介入50	受講者の理解度	受講者の心理状況
13時	<ul style="list-style-type: none"> ◆前回の振り返り ◆対話力（傾聴力、質問力） ◆部下にもお客様にも信頼を得る傾聴力の基本と得られる効果 ◆共感ケーススタディ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆前回から今回まで改善されていることが増えていることを理解 ◆話を聴くことの基礎を理解 ◆意見が対立した場合、共感で切り抜けられることを理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆良くなってきている！今日是对話力かぁ。 ◆聴くことは大事だと思うが、疲れるよなぁ ◆効果を体感出来れば続けられそう！やってみよう
14時	<ul style="list-style-type: none"> ◆同意、同感、共感を使い分ける ◆顧客の心と、予算を開かせる質問力 ◆部下の心とやる気を引き出す対話の流れ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆同意、同感、共感は違うことを理解 ◆オープクエスチョンとクローズドクエスチョンの使い分け方を理解 ◆「会話が續かない」のは自分の対話力次第だと理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆共感できればお互い亀裂が少なくなる！すごい！ ◆興味のないことに質問が湧かない場合、どうしたら良いかがわかった！ ◆他者の満足度を上げる質問、会話の流れを掴めた！練習が必要だ
15時	<ul style="list-style-type: none"> ◆自己承認力。他者承認力の必要性。因果関係 ◆言葉のバリエーション具体事例 ◆自己承認力の高め方 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分を認め、褒め、労えない人は他者も認められず、部下が付いてこないことを理解 ◆何をどのように言えばよいか理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆甘やかすのと、自分を褒めるのは違うんだなぁ ◆人にやる気を振り回されない「自分の労い方」ってすごいなぁ。これは強くなれる！
16時	<ul style="list-style-type: none"> ◆「部下編」「お客様編」「同僚編」「社長編」ケーススタディ 	<ul style="list-style-type: none"> ◆立場、職位の違う他者の承認の仕方を理解 ◆目上の人「偉そうにならない褒め方」「立て方」を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分も含め、皆、褒めて、認められたいのだなぁ ◆目上の人に「すごいなぁ」と思っても偉そうに聴こえる気がして言えなかったが、これからは言える！
17時	<ul style="list-style-type: none"> ◆質疑応答 ◆まとめ。発表。決意表明 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分が抱えている細やかな、事例を発言し、回答を得て理解 ◆行うことの明確化が出来たことで、やる気と達成感を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自己承認力って本当に大切なんだなぁ。高めよう！ ◆社内全体でこれを実行できればどんどん楽しい職場になる！業績もついてくる！

4日目 謝罪力、クレーム対応能力、目標達成能力

	研修内容 Gディスカッション50：講師介入50	受講者の理解度	受講者の心理状況
13時	<ul style="list-style-type: none"> ◆前回の振り返り ◆謝罪力、クレーム対応能力 	<ul style="list-style-type: none"> ◆前回から今回まで改善されていることが増えていることを理解 ◆クレーム対応の基礎を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆今日も楽しみだ！クレームにはいつも悩まされている。早く知りたい ◆知っている、出来ているは違うなあ・・・結構出来ていない
14時	<ul style="list-style-type: none"> ◆『誠実に謝っている』と感じられる受答え法 ◆「納期遅滞編」「社内たらいまわし二次クレーム編」「限定謝罪編」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆言葉のバリエーションを理解 ◆ケースに応じての対応法を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ダメ事例の謝罪を結構してる！改善しよう ◆こんなケース良くある、即使えるなあ
15時	<ul style="list-style-type: none"> ◆ロールプレイング ◆目標達成継続力 諦めない組織に補強する 	<ul style="list-style-type: none"> ◆実際話してみると「滑らかに言えない」「言葉につまる」を理解 ◆継続は力なりだが、継続するために必要なことを理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆動画を撮って、部下と一緒に練習しよう！必要だ ◆「目標達成したら、こんな良いことがある！」を広げることって本当に大切だ！
16時	<ul style="list-style-type: none"> ◆会議ファシリテーション力 達成感を個と、組織が得られる仕組み 	<ul style="list-style-type: none"> ◆意見が出るようになる会議のかじ取りの仕方を理解 	<ul style="list-style-type: none"> ◆シーンとした一方的ない会議はポストイットや、一人〇分」と決めて全員を巻き込む方法があるんだ。これは参加意欲が高まるなあ
17時	<ul style="list-style-type: none"> ◆質疑応答 ◆まとめ。発表。決意表明 	<ul style="list-style-type: none"> ◆自分が抱えている細やかな、事例を発言し、回答を得て理解 ◆行うことの明確化が出来たことで、やる気と達成感を得る 	<ul style="list-style-type: none"> ◆今日で最後かあ。もっと学びたい ◆この4回の研修で劇的に成長できたなあ