

新人や上司、指導担当者のための研修！内部研修でも活用可能！

# 報告・指示の仕方・受け方研修会

忙しい現場だから身に付けたいコミュニケーションの基本！

報・連・相の意識が確実に高まります！

報告・指示の仕方・受け方を標準化することでチームワークが良くなり組織力が高まります。

## 報告・指示の知識と技術を通して、職員間で伝える技術と聴く技術を学ぶ！

### 1. 報告・指示が正しく伝わらないのは知識・技術の問題です

事業所では、常日頃から『報告』、『指示』が行われています。しかし、報告や指示が適切でないために、誤った判断や行動をしてしまうことがあります。事業所内でも、部下の能力や責任にできていないでしょうか？『報告』、『指示』が正しく伝わらないのは、その知識・技術が不足しているからです。また、常日頃から行っている報告・指示ですが、しっかりとした知識と技術を持って報告・指示している方は、意外に少ないものです。

### 2. 指示の仕方を適切に行えば、職員が育ちます

細かく指示をしすぎると、職員は育ちません。逆に、大まか過ぎる指示では、職員は指示内容を適切に実行できません。更に、指示しっぱなしでは、職員は路頭に迷ってしまいます。職員が自ら考え、指示内容を着実に実施できるような指示をするためには、基礎知識・技術を上司が持つことが必須です。

### 3. 指示を適切に受ける事は、コミュニケーションの基礎

指示を適切に受けるための基本は、上司の話を『(自分の言葉に置き換えないで) 正確に聞く事』です。しかし、実際には聞いた内容を、直ぐに自分の解釈で捉えてしまい、指示内容を正しく把握していない事がとても多いのではないのでしょうか？この『正確に聞く』という作業は、コミュニケーションの基礎となります。

### 4. 報告技術の習得は、業務を見つめ直す機会となります

『報告』とは、伝えるべき事柄を①把握し②整理し③組み直し④伝えるという一連の作業です。『報告』の過程は、『自分の業務』を振り返る事にも繋がります。介護従事者は多忙なため、自分を振り返る事が難しいのが現状ではないのでしょうか？報告の技術を身につけ、日頃から自分の業務を点検する機会をつくることは、職員の資質の向上を図る上でも重要です。

### 5. 「報告」「指示」の総点検をして下さい！

『報告』、『指示』で最も重要な『報告の仕方』について座学と共に演習を通して学びます。職員の『報告』、『指示』の点検のために、お役立てください。

## 30年6月22日 名古屋開催 全介護従事者対象

研修時間と内容を、更に充実させました！

研修内容 9:30~16:30

1. 報告・連絡・相談の意味と重要性
2. 指示の基本  
指示の仕方(伝える技術)  
指示の受け方(聴く技術)
3. 報告の基本  
報告の仕方(伝える技術)  
報告の受け方(聴く技術)
4. 報告の実際(演習)
5. まとめ

明日から実践できる手法を学ぶ！

※下記の内容を確認してみてください。

#### 指示の仕方は大丈夫ですか？

- ・指示に必要な要件を知ってますか？
- ・指示内容とプロセスは適切ですか？
- ・複雑な指示を口頭のみで行ってませんか？(適切な指示方法ですか？)
- ・指示しっぱなしではないですか？
- ・指示内容を確認(復唱)させてますか？

#### 指示の受け方は大丈夫ですか？

- ・指示を受ける時、メモしてますか？
- ・逐語的なメモの取り方ですか？
- ・メモを改めて整理し復唱しますか？
- ・指示を聞き違えた事は無いですか？
- ・指示を最後まで聞いてますか？

#### 報告の仕方は大丈夫ですか？

- ・「結論は？」と言われてませんか？
- ・事実と推測を混ぜてませんか？
- ・自分なりに整理し報告してますか？
- ・良い報告ばかりしてませんか？
- ・理解し易い内容に整理してますか？

#### 報告の受け方は大丈夫ですか？

- ・報告に、叱責した事は無いですか？
- ・先入観なく、報告を聞いてますか？
- ・最後まで一通り聞いてますか？

受講料金：10,800円

会場：名古屋企業福祉会館

名古屋市中区大須 2-19-36

鶴舞線「大須観音」駅徒歩4分

問合せ先：お茶の水ケアサービス学院

TEL 03-3863-4000

FAX 03-3863-4006

受講対象：全ての職員、経営者等

申込書【03-3863-4006】

|     |              |
|-----|--------------|
| 氏名  |              |
| 住所  | 〒 - (事業所・自宅) |
| 事業所 |              |
| TEL |              |
| FAX |              |
| 職種  |              |

お申込後、7日目以降のキャンセルについては、お振込前でも受講料の半額がかかりますのでご注意ください。尚、6/8より全額のキャンセル料が発生します。

※キャンセルのご連絡がない場合は、キャンセル扱いにはなりませんのでご注意ください。