

部下を育てる上司のコミュニケーション講座

【講座の目的】

1. 日頃の部下とのコミュニケーションで、自分が補強すべき点とヒントを見つける
2. 相手のモチベーションを高める関わり方をすることで、部下との間に信頼関係を構築する
3. 部下とのコミュニケーションが増えることで、報告や相談の回数の増加・質の向上を目指す

【研修カリキュラム】

	テーマ	内容
1	ヒューマンスキルを磨く	1. マネジメント層3つのスキル 2. 数字で測れない非認知能力 3. ヒューマンスキルがリーダーシップに影響
2	自分の性格傾向	1. エゴグラムで自己分析 2. 長所短所の出方 3. リーダーとしての傾向
3	部下の行動タイプ	1. 行動傾向のDISC理論 2. タイプ別の接し方
4	部下が動ける伝え方、指示の出し方	1. コミュニケーションギャップゲーム 2. 認識を同じにする工夫 3. 自分の伝え方を振り返る
5	相手のモチベーションを上げる関わり方	1. プラスのストローク 2. 肯定表現でサポート 3. 相手に響く1メッセージ
6	感情のコントロール	1. 自分の感情を把握する 2. 怒りが生まれるしくみ 3. 不要な怒りを手放す 4. パワハラにならない叱り方

講師紹介 (株)経営人事教育システム 契約講師 華 多真美 氏



ANA 客室乗務員として国内・国際線乗務。退職後は、派遣社員として現三井住友カード、商船三井などでテレフォンオペレーター、事務職を経験。その後、正社員として海外では DELL 日本法人大連コールセンタートレーナー、国内ではNTT一次代理店コールセンタートレーナーとしてコール品質管理、マナー・コミュニケーション・クレーム対応研修、採用面接等を担当。DELL では2007年アジアパシフィック地区トレーニングアワード受賞。2012年に独立し、はなトレーニングを設立。マナー・人材育成インストラクターとして活動。