

一般・中堅看護婦

「頭を使ったハウレンソウ」研修

1. イントロダクション

9:00～9:30

ハウレンソウ（報告・連絡・相談）とは何か

ハウレンソウの必要性

ハウレンソウが適切に行われない理由

『報告』・『連絡』・『相談』の違い

2. 実践度チェックシート記入

9:30～9:40

20 の設問に答える形で各人の今現在のハウレンソウ実践度をチェックしてもらう。

3. ハウレンソウする立場の留意点

9:40～13:50

グループ討議「何がまずかったのか パート1」

患者さんを始め、上司、病院関係者にご迷惑、不興を買ったいくつかのケースを通じて、報告上、どのような点がまずかったかを考えてもらう。（個人考察 グループ討議 発表）

報告する際の留意事項解説

- ・相手の都合を確認する
- ・結論は先に、言い訳や経緯説明は後に
- ・事実と意見・判断は分けて報告する
- ・問われることを前提に報告に臨む
- ・まずいことこそ早く報告する
- ・中間報告を怠らない
- ・「こんなこと」と思わずこまめに報告
- ・報告のタイミングを逸しない

グループ討議「何がまずかったのか パート2」

「パート1」同様に、ご迷惑、不興を買ったいくつかのケースを通じて、連絡上、どのような点がまずかったかを考えてもらう。（個人考察 グループ討議 発表）

連絡する際の留意事項解説

- ・重要な事柄は確認を怠らない
- ・誤解の生じかねない言葉は注意して使う
- ・言葉の省略には注意する
- ・気を利かした親切的な連絡を心掛ける
- ・伝言を引き受けたら責任を持って伝える
- ・手段の使い分けをする
- ・無言の連絡はよくない
- ・大切な連絡には手間を惜しまない

メールによるハウレンソウの留意点

グループ討議「何がまずかったのか パート3」

「パート1」「パート2」同様に、ご迷惑、不興を買ったいくつかのケースを通じて、相談上、どのような点がまずかったかを考えてもらう。（個人考察 グループ討議 発表）

相談する際の留意事項解説

- ・相談内容は整理し臨む
- ・不明点、疑問点があったら遠慮せず聞く
- ・上司の出方を読んで相談に臨む
- ・自責を隠さない
- ・再考を促されてもすぐ引き下がらない
- ・自分ひとりで悩まない
- ・勝手な判断はしない
- ・言外の相手の思いを察する

5. ロールプレイ

13:50 ~ 15:50

ロールプレイ パート1「あなたならどのようにハウレンソウするか」

ハウレンソウする立場の留意事項が頭に入ったところで、参加者を4~5人一組に分け、上司役と部下役と観察者になってもらい、当方で用意した事例（自分の不手際でまずいことを発生させてしまい、それを上司に報告し、善後策を相談するという内容）を使って、どのようにハウレンソウするかを演じていただく。

ロールプレイ終了後、報告者であった部下役のハウレンソウ振りを評価していただき、よかった点、よくなかった点を発表してもらおう。

ロールプレイ パート2「あなたならどのようにハウレンソウするか」

前回同様のやり方で、別の事例に取り組んでもらう。

ロールプレイ終了後、前回同様、部下役のハウレンソウ振りを評価していただき、前回より向上したかどうかをチェックしていただく。

事例解説

二つの事例を通じて、まずいことが発生して、それをハウレンソウする際、部下（報告者）はどのようにするのがよいかを講師が解説する。

6. コミュニケーション上手になるための留意事項

15:50 ~ 16:40

事例考察 「何がいけなかったか」

上司、取引先、お客様との間で発生したコミュニケーション上でのトラブルについて、どういった点に気をつけるべきであったかを考えてもらおう。

コミュニケーション上手になるための留意点

- ・人の話をよく聴く
- ・相手に合わせた話をする
- ・相づちを打つ
- ・早呑み込みしない
- ・身振り、手振りを加える
- ・良好な人間関係を築く
- ・言語明瞭、意味明瞭を心掛ける

事例解説

それぞれの事例で何がいけなかったかを講師が解説をする。

7. まとめ

16:40 ~ 17:00

- ・全体を通じてのQ & A
- ・アンケート

(注)

- ・午前、午後に適宜10分~15分程度の休憩をとります。
- ・昼食休憩は一応12:00~13:00とします。