

看護主任・リーダークラス

## 「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
- なぜ上位者にハウレンソウなのか
- 『報告』・『連絡』・『相談』の違い

### 2. 実践度チェックシート記入

9:30 ~ 9:45

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おう。

### 3. ハウレンソウする立場の留意点

9:45 ~ 11:30

グループ討議「どうしたらよかったのか パート1」

患者さんにご迷惑、不興を買ったいくつかのケースを通じて、どのような点がまずかったかを考えてもらおう。（個人考察 グループ討議 発表）

ハウレンソウをする立場の留意事項解説

- ・相手の都合を確認する
- ・まずいことこそ早めに報告する
- ・考えてから報告に臨む
- ・前置きは短く、結論を先に話す
- ・事実と意見・判断は分けて報告する
- ・こまめな報告・連絡を心掛ける
- ・重要な事柄は必ず確認する
- ・誤解の生じかねない言葉は注意して使う
- ・自責を隠さず正直に報告する
- ・一人で悩まないで関係者に相談する

### 4. ハウレンソウを受ける立場の留意点

11:30 ~ 14:15

グループ討議「どうしたらよかったのか パート2」

部下および患者さんからの報告・相談を受けるに当たって、うまくいかなかったケースを通じて、どのような点がまずかったかを考えてもらおう。

（個人考察 グループ討議 発表）

ハウレンソウ受ける立場の留意事項解説

- ・ハウレンソウしやすい雰囲気を作る
- ・じっくり耳を傾ける
- ・まずいことの報告にも怒らない
- ・考えた上でハウレンソウさせる
- ・事実なのか、意見なのかを見極める
- ・クイックレスポンスを心掛ける
- ・適切な報告にはねぎらいの言葉を忘れない
- ・上司自らハウレンソウする
- ・指示・命令の際は狙いを明確に伝える
- ・監督責任を問われることも隠さない

### 5. ロールプレイ

14:15 ~ 16:15

ロールプレイ パート 「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、ハウレンソウを受け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、そのハウレンソウをどのように受けるかを演じていただく。

ロールプレイ終了後、上司役、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 「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、上司役、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）、上司（被報告者）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 16:15～17:00

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 17:00～17:20

- ・ 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。
- ・ 開始時間と終了時間は厳守するものの途中の時間は状況により多少の変更があります。