

新規採用職員研修

特徴 と ねらい

社会人基礎力の向上を図るとともに、社会人、自治体職員としての自覚と心構え、効率・効果的な仕事の進め方を体得していただくことを目的とした実践的なプログラムです。

さらに、職場におけるコミュニケーションの重要性を理解し、組織の一員として、自身の立場、求められる役割を理解し、組織に貢献できる自立した人材の養成を目指します。

■プログラム【2日間】 ※ご要望に応じて内容を調整いたします。

時間	項目	内容
2日間	1. 社会人としての心構え	・住民が描く公務員像
	2. ビジスマナー、接遇マナー	・住民満足とホスピタリティ、心の時代の接遇 ・これだけは身につけたい5つの基本 ①挨拶 ②表情(笑顔) ③立ち居振る舞い ④身だしなみ ⑤言葉づかい ・窓口対応：自治体の顔であることを考える ・電話対応：感じの良い電話対応とは？
	3. 職場におけるコミュニケーション	・対人関係の基本、コミュニケーション自己診断 ・職場におけるコミュニケーション ・先輩と上司との関係(素直な心と積極性) ・受命の仕方、報告・連絡・相談の仕方 ・ケーススタディ「仕事の進め方」
	4. ビジネスコミュニケーションスキル	・話す：PREP法による効果的な表現方法 ・聴く：傾聴により人の話を理解する ・コンセンサス実習
	5. メンタルヘルス	・メンタルヘルスの基礎知識 ・自分にあったストレスマネジメント方法 ・認知(受け止め方)を変える
	6. まとめ ～行動計画書の作成・発表～	・6ヶ月間の行動計画書の作成および宣言

研修スタイル

1. 講義と実習の複合型研修です。講義部分も、一方的な知識の提供ではなく、受講者と講師双方向で展開する、参加型の研修です。

2. 各実習は体験学習の基本プロセス(※)に則り進めます。「知る」「わかる」から『できる』へ、レベルアップと行動の習慣性が期待できます。

(※)体験学習の基本プロセス

〈課題の提示〉→〈課題への取り組み〉→〈実施中のプロセスや感情の振り返り〉
→〈気づきの概念化〉→〈再現性、応用展開の実現〉・・・

講師が答えを教えるのではなく、自らの体験を通じてノウハウとスキルを体得することで様々な場面や状況での応用に繋がる能力、再現性を身につけます。