

研修03 説明力向上研修

「話す技術」ではなく「納得してもらう技術」を学ぶ



研修時間

6 時間

納得を得る説明の技術を実践的に学ぶ研修



研修概要

行政職員には、住民、事業者、上司、議会など、さまざまな相手に対して、正確で分かりやすく説明する力が求められます。一方で、「説明したつもりでも伝わらない」「話が長くなる」「苦情対応で相手をさらに怒らせてしまう」といった課題も少なくありません。

本研修では、「話す技術」ではなく、「相手に伝わり、納得してもらう技術」を実践的に学びます。PREP法を用いた論理的な説明、相手に応じた伝え方、感情への配慮、住民対応や上司への報告など、日常業務で起こりやすい場面を題材に、演習やロールプレイを通して説明力を高めます。

「説明責任を果たせる職員」を育成することを目的とした、実践重視の研修です。



研修のねらい

- ✓ 相手に伝わる説明の基本構造を理解する
- ✓ 結論から簡潔に説明する技術を身に付ける
- ✓ 住民・上司・同僚など相手に応じた説明方法を学ぶ
- ✓ 苦情や質問にも落ち着いて対応できる説明力を養う
- ✓ 説明責任を果たし、信頼される職員を目指す

プログラム構成

第1章

「伝わる説明」
とは何か

- 説明が伝わらない原因
- わかりやすい説明の基本構造
- PREP法の活用

第2章

相手に応じた説明技術

- 上司への報告
- 住民への説明
- 電話対応
- 若手職員への説明

第3章

説明力を高める実践演習

- ケース討議
 - ロールプレイ
- 演習① 1分説明・3分説明
- 相互フィードバック

第4章

説明責任を果たす
職員になる

- 説明と信頼の関係
- クレーム対応の基本
- 明日から実践する方法の確認