

# 問題発見・課題解決力向上研修 ～リーダー編～

対象者：管理・監督者

## 1. 研修の目的

一定の課題解決力を有するとともに、システム化、部下育成などの観点から、組織としての課題解決力の向上がリーダーに求められている。このような現状を踏まえ、課題解決リーダーとして、組織力の向上につなげ、実践計画（実践計画シートを作成）を立て、各所属で実践する流れを作る。

## 2. 研修内容（午前）

|       | 内 容  | 詳細、得たい成果   |
|-------|--|--|
| 9:00  | <b>1. 課題解決のプロセス 【講義】</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>課題解決のプロセスを理解する。<br/>①課題発見（課題を認識する）→②現状把握（現状を的確に捉える）→③原因分析（なぜ、そのような現状になっているのかを分析する）→④目標設定（あるべき姿・ありたい姿を明確にし、目標を決める）→⑤対策立案（どうしたら目標を実現できるかを考える）→⑥計画策定（いつからいつまでに、誰が、何を、どれだけ実施するかを決める）→⑦対策実施・計画遂行→⑧効果測定（どれだけ成果を出せているのかを測る）→⑨改善継続</li> </ul> |
|       | <b>2. 課題解決におけるリーダーの役割 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>課題解決をチームで行う場合のリーダーの役割について理解する。<br/>リーダーの役割：重点課題の設定（あれもこれもではなく、これに絞る）、多くのメンバーからより多くのアイデアを引き出す、より多くのアイデアが出て、成果につなげられる触媒的存在になる、等</li> </ul>  |
|       | <b>3. 課題解決リーダー力を高める ① 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b><br>～チームで課題を解決する場をどうスタートさせるか～                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>会議のスタート段階ですべきことを理解する（終わりの時間を明確にする、会議の流れを共有する、会議終了時のイメージを共有する）</li> <li>特に大切なのは、会議終了時の情景を、参加メンバー全員で共有してからスタートすること。</li> </ul>  |
|       | <b>4. ロールプレイング ①</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>いままでの課題解決型会議を振り返って、うまくいった会議とうまくいかなかった会議を比べると何が決定的に違っていったか？</li> </ul>   |
|       | <b>5. 課題解決リーダーとしてのコミュニケーション 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>課題解決リーダーとしての基本的なコミュニケーションの流れとして、「質問→聴く→要約→描く→質問→聴く・・・」と理解する。</li> </ul>   |
|       | <b>6. 課題解決リーダー力を高める ② 【講義・個人ワーク・グループワーク】</b><br>～傾聴力&質問力（レベル1）～<br>・メンバーに安心感を与える聴き方<br>・発言を引き出す質問<br>・発想を広げる質問 | <ul style="list-style-type: none"> <li>メンバーにいかに安心して話をしてもらう雰囲気を作るかが課題解決リーダーの大きな役割。そのために、傾聴力として、うなづく、反復を身につける。</li> <li>多くの意見を引き出すために必要になる質問力を身につける。</li> <li>基本的には発言を引き出す質問として、「具体的には+4W2Hの質問+Why」が意識してできるようにする。</li> </ul>   |
| 12:00 | <b>7. ロールプレイング ②</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>「自分たちの仕事を今以上にもっと楽しくするためには、どうしたらいいか？」</li> </ul>   |

## 2. 研修内容（午後）

|       | 内 容   | 詳細、得たい成果  |
|-------|---|---|
| 13:00 | <b>8. 課題解決リーダー力を高める ③</b><br>【講義・個人ワーク・グループワーク】<br>～傾聴力&質問力(レベル2)～<br>・メンバーに安心感を与える聴き方<br>・発言を引き出す質問<br>・発想を広げる質問 | <ul style="list-style-type: none"> <li>傾聴力として要約、共感を身につける。</li> <li>発想を広げるためには、視点を変える質問を行う。</li> </ul>   |
|       | <b>9. ロールプレイング ③</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>「どんなルールを会議に適用したら、会議がより効率的になるか？」</li> </ul>   |
|       | <b>10. 課題解決リーダー力を高める ④</b><br>【講義・個人ワーク・グループワーク】<br>～図式化力(構造化力)～  | <ul style="list-style-type: none"> <li>多面的思考で課題を解決するためのフレームワーク思考を身につける。</li> <li>さらに、議論の内容を目で見分けるように見える化していく力を身につける。</li> <li>図式化の基本として、関係性を表すことを理解する。</li> </ul>                             |
|       | <b>11. ロールプレイング ④</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>「自部署での飲み会を、チーム力を高めるための場にするためにはどうしたらいいか？」</li> </ul>  |
|       | <b>12. 優先順位付けと計画化</b><br>【講義・個人ワーク・グループワーク】   | <ul style="list-style-type: none"> <li>優先順位をつけ、計画を立てるときにどのようにするのかを理解する。</li> <li>また計画を立てる段階で注意をしなければいけないのは、「どれだけリスクを想定できるか」ということを理解する。</li> <li>リスクを想定し、そのリスクを回避する方法を計画の織り込むようにする。</li> </ul> |
|       | <b>13. まどめのロールプレイング ⑤</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>「職場のコミュニケーションをもっと増やすには？」</li> </ul>  |
|       | <b>14. まどめ 【講義】</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1日の研修を振り返り、今後どんなことに取り組んでいくのかを決める。</li> <li>それを継続して取り組んでいける仕組みも考える。</li> </ul>  |
| 16:30 | <b>15. 講師講評 【講義】</b>  |   |