

日時：令和7年6月25日～26日

形式：Zoom

I. 中堅職員の役割について A-cube株式会社代表 大坪潤次 氏

- ◇中堅職員には、職務遂行能力・対人関係力・概念的能力の3つのスキルがバランスよく必要。
- ◇リーダーシップとは、率先して組織の成果を上げるために自ら行動し、周囲に影響を与え同じような行動を促す態度、言動のこと。リーダーでなくても発揮できる。
- ◇チームの推進力をあげる。→ リーダーより能力の高いフォロワーを支持するのもリーダーの役割。
- ◇リーダーの影響力の源泉 = 「専門性」「魅了性」「返報性」「一貫性」「厳格性」
- ◇コミュニケーションは、「相互理解」「相互尊重」で成り立ち、「**相互依存**」（双方が自立）を目指す。
- ◇**コーチングスキル**（コーチングが最も機能するのは**重要だが緊急ではない領域**）
 - ①理解するために質問し、相手の思考を促進する。（答は相手の中にあることを信じる）
 - ②質問への答えを受け入れ、さらに質問する。（効果的な質問で答を引き出す）
 - ③決めつけず、ストレートに事実をフィードバックする。（信頼関係がベース、相手を尊重する）

II. 接遇の再研修 株式会社HALビジネス 代表 春田尚子 氏

△顧客満足度の高い事業所とは、

「ハード：物的環境」季節外れの掲示物、忘れ物、不要なポスター、枯れた観葉植物など

「ソフト：人的要素」職員の態度、言葉遣い、身だしなみ、表情など

△話し方の基本

命令文・指示文は**依頼文**に変えて、**クッション言葉**を添える。「お手数ですが、～いただけますか？」

否定分はなるべく**肯定文**に変えて、代替案を添える。

マイナスプラス法：悪いことを先に、良いことを後に伝える。「短気ですが、優しいんです。」

YES-BUT法：相手の意見を肯定した後に異なる意見を言う。

△電話対応：復唱、メモで「**正確に**」、「**簡潔に**」、対面の時より「**丁寧に**」、「**はっきりと**」、「**明るく**」

△苦情対応：

限定的な謝罪→傾聴と共感→状況把握→具体的対応（相手の目的と自分たちの解決策）→感謝

III. 効果的コミュニケーションスキル オフィス藤田 取締役 古城順子氏

○退職の理由も、仕事の満足度も「人間関係」が大きく影響する。

○コミュニケーションのポイント

- ①「**強み**」を見るくせをつける。→ 人を見る見方が変わる。
- ②「**聞く**」ことでやる気を引き出す。 コミュニケーションは聞き手がリードしている。
- ③**ブロッキングに注意**する。 ながら聞き・関心がないような態度 → 「話をしないほうがよかった？」
- ④「**承認**」相手の存在を認め、相手の変化に気づき、言語化して相手に伝える。
- ⑤「**信頼関係**」が土台。

○福祉業界は「人の役に立ちたいと思っている人」の集まり。上司も部下も、先輩も後輩も、自分が変わる（成長する）しかない。先輩の経験、傾聴、共感と助言、コーチングで、行動変容を促す。

以上