



居場所づくりを目指して20161211



居場所づくり

「居場所」・「生活支援サービス」の実施に向けて、三島市芙蓉台自治会は3回に渡り、県社協の実践者派遣事業を活用した講演会を実施しました。

3回目の講演会は12月10日10時～『「居場所」運営者の接遇、コミュニケーションのスキルアップについて』をテーマにコーチングアカデミー静岡校の校長、酒井美保氏を迎えて行いました。

会場の芙蓉台公民館には30名を超える方が聴講しました。講演に先立ち、芙蓉台自治会長の山本宗男氏が、挨拶に立ち、開催の主旨説明を行いました(写真左)。

司会進行は三島市社会福祉協議会振興課生活支援コーディネーター、社会福祉士の野田恵さんが行いました(写真右)。



居場所づくり



居場所づくり

講演会資料の表題には「接遇・コミュニケーションスキルアップ研修」の前に『人を笑顔にする』と書かれていました。ここがポイントですよ！と講師の思いが伝わってきました。

最初に接客と接遇の違いから話が始まりました(写真左)。接客・・・お客さまと接するに対して、接遇・・・お客様を理解し、思いやる気持ちをもって接する(写真左)。

ジェスチャーを交えながら話す酒井先生に会場は笑いが出て、講演会という、堅苦しさを解きほぐされていきました。

接遇は「態度、言葉、表情」の3要素に、それぞれに心がこもっていることが重要だと強調されました。嫌な気持ちがあると、態度、言葉そして表情に出てしまいますからね。



居場所づくり

接遇の基本は、第一印象が大事であり、～最初が肝心！～安心できるか否かで心を開くか決まる。見た目50%、話し方40%、話す内容は10%であり、第一印象は見た目と話し方で決まるとの結論でした(写真)。



居場所づくり



居場所づくり

「笑顔」と「あいさつ」は先手を打つ！皆さんからやる必要があります。0.1秒の真顔で決まると話す。見た目のポイントは「笑顔」であり、①目を合わせる。②口角を上げる。③歯を見せる。話し終わった時にも、笑顔の余韻を残す。

サラリーマンをしていた現役時代は難しい顔をしていた世代が急に笑顔を作るのも難しい。これは少し練習が必要です。

次に二人で対面して、演習が行われました。内容はメッセージを表情だけで伝えると言ったものです。お互いに伝わると笑いが生まれます。

身だしなみも「気心の知れた人だから・・・」と考えていませんか？心の状態や気持ちは身だしなみに表れます！そして、手のひらで指し示す動作と目線の高さを合わせて話すことがポイントだと話されました。

話し方に於いては、気持ちを乗せて心伝えるコツの指導があり、「抑揚をつけてゆっくりしゃべる」と誠意がある様に感じられる。また、笑顔になると声が高くなるので好印象を与えられると話があり、声に表情をつけて心が伝わる挨拶の演習を行いました。



居場所づくり

最後に、人を笑顔にするコミュニケーションスキルとして、聞き上手になるコツの指導がありました。「あいづち」が基本です。人は皆、自分のことをしゃべりたがることを理解すること。

あいづち、うなづく、えがお、おおげさに、そして、あいづちは「はひふへほ」です。はい、ひゃ～、ふんふん、へ～、ほうほうと相手に「見える」様に、「聞こえる」様に聞きます。

そして最後をお願い上手なクッション言葉を使って、丁寧な命令形の～して下さい、でなく、依頼形の～していただけませんか？お願いできますか？で接遇・コミュニケーションスキルアップ研修は終了の時を迎えました。

生きがい特派員としても良い研修内容になりました。酒井先生そして講演会を企画して下さいました山本自治会長を代表とする芙蓉台関係者の皆さん、三島社会福祉協議会の皆さん、有難うございました。きっと素晴らしい「居場所」・「生活支援サービス」に繋がっていくと思います、