

2日間  
集合研修

# リーダークラス サービスマナーセミナー

6月23日(月)・30日(月) 10:00~16:30

会場 大阪府社会福祉会館 301

## 内容

相互理解のための伝え方や受けとめ方を含むコミュニケーションスキルを高め、職員間の意思疎通や相互理解の促進につなげるスキルの向上を目指します。

### 1 日 目

#### オリエンテーション

#### リーダーに求められる話力

- ・ご家族への説明の仕方、話し方
- ・ご利用者（成人）への話し方
- ・納得値を上げるには
- ・苦情対応と怒りの理解

#### ビジネスマナーの習得と実践

- ・ 座席・湯茶接待・電話・名刺交換のマナー

#### 学び方・教え方

- ・教えるとは
- ・気づきを与える問いかけ
- ・外的コントロールに気づく
- ・共感的な関り
- ・コミュニケーションを完了する

#### 質問票の記入

### 2 日 目

#### 昨日の復習と質問票対応

#### リーダーシップの発揮

- ・ 自律人材を育むリーダーシップ
- ・ サーバントリーダーシップ
- ・ 動機づけ衛星理論
- ・ 「2：7：1の法則」

#### 組織力向上と職場の活性化

- ・ 対話型組織開発
- ・ 対話とは
- ・ 説明力から説得力へ
- ・ 承認力を上げる（承認ワーク）
- ・ 注意の仕方、助言の与え方
- ・ やる気を高めるほめ方と叱り方
- ・ 自己効力感の高い組織作り
- ・ 帰属意識の高い組織となるためのリーダーとして

## 講師



増田 知乃 氏  
有限会社レイズ  
人材育成コンサルタント

対象 福祉現場で働くリーダー職員

定員 60名 先着順

受講料 10,000円

申込締切

5月27日(火)15:00まで

申込締切後1週間以内にメールで受講の可否を送信します。  
受講料の振込先、期日等は受講決定メールをご参照ください。

あるある事例で納得！  
福祉職マナーから  
リーダースキルまで  
活かしたくなること  
いっぱい研修！

研修グループホームページから

<http://www.osakafusyakyō.or.jp/kensyu-c/>

研修申込みフォームは  
こちらをクリック



## お問い合わせ

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 研修グループ  
TEL:06-6762-9035 担当:赤松・谷

# 研修申込みされる皆様へ

大阪府社会福祉協議会  
大阪福祉人材支援センター 研修グループ

## 研修にお申込みされるにあたってのお願い

大阪府社会福祉協議会 大阪福祉人材支援センター 研修グループでは、引き続き安心して皆様にご受講いただける環境を整えてまいります。

研修に申込される皆様におかれましてもご協力くださいますようお願い申し上げます。

### ■安心できる受講環境のために

- ・各事業所におきましても、引き続きの感染対策をされていることと存じます。  
お互いに安心して研修に受講できるように、各自で感染対策をお願いいたします。
- ・本センターとしては、会場入口に消毒液を設置しておりますので、適宜ご利用ください。  
また、休憩時等、定期的な換気を行います。
- ・ゴミは、各自お持ち帰りいただきます。

なお、地震・台風等自然災害などにより、やむを得ず研修を中止または延期させていただく場合がございます。

中止または延期の場合は、速やかにご連絡いたします。

