

接遇／マナー研修

～あいさつ～

この研修で気づいて欲しいこと

- あいさつをないがしろにすると、安心や信頼が失われる
- あいさつを怠ると、思わぬトラブルにつながる場合もある
- 利用者や家族に対してだけでなく、スタッフ同士のあいさつも重要

事例

母親の入所する施設の近くに用事があったので、アポなしで面会に行きました。

入口にある事務所で声をかけるとスタッフが出てきたので、あいさつをして要件を伝えようとしたのですが、「そこに名前と行先書いて」とだけ言われ、面会用のネームプレートを渡されました。

母親との面会はできたのですが、何かモヤモヤしています。

考えてみよう！①

あいさつもなしに名前の記入を指示された家族は、どう思ったでしょうか？

- 家族の気持ちを考えてみましょう

例えば・・・

- 忙しいのかな・・・
- もしかして嫌われている？
- 無愛想な人だな
- もし面会じゃなかったらどうするの？
- 乱暴な対応だな
- この施設は大丈夫か？

・・・など

考えてみよう！②

なぜ、あいさつをするのでしょうか？

- あいさつにはどのような意味／効果があるのかを考えてみましょう。

あいさつの意味／効果

- あいさつは、「私はあなたのことを認識しています」というサイン
- あいさつは、その後続くコミュニケーションの土台となる
- あいさつは、相手に対する労い、尊敬、感謝を表現する

・・・など

考えてみよう！③

あなたなら、次の場面でどのようなあいさつをされると安心しますか？

- 初めて行く歯医者者の受付で
- 家族の面会に訪れた施設の受付で

実践ポイント

- 明るく、笑顔で、いつでも、元気にあいさつをする
- 相手より先にあいさつすることを心がける
- あいさつだけで終わらず、それをきっかけにコミュニケーションを深める
- スタッフ同士でのあいさつも忘れない

・・・など

お疲れ様でした。

【教材監修】

HOTシステム株式会社 代表取締役

介護人材コンサルタント 蜂谷英津子