

法人新任職員研修【シラバス】

研 修 コース	新任職員研修				
科目名	「社会人としての礼儀作法と対人援助 職としてのコミュニケーションについて」		研修形態 講義時間	講義・演習 (180) 分	
講師	・人財育成委員会				
分野	A	参加区分	1	段階	I
実施目的	・組織で働く一員として、対人援助職として必要な接遇・マナーを理解する。 ・コミュニケーションの基本的知識を学び、対人援助職としての基礎的なコミュニケー ーション技術を身に付ける。				
到達目標	・組織の一員、対人援助職として、基本的な接遇・マナーの姿勢を理解する。 ・組織の一員、対人援助職として、支援の場で活用できる基本的な接遇・マナーを理 解する。 ・専門職に求められるコミュニケーションの基本的姿勢を理解する。 ・専門職として支援の場で実践・活用できる基本技術を習得する。				
主 要 内 容					備 考
1. 社会人としての礼儀作法につ いて	1) 応接処遇（おもてなしの心） ・接遇とは ・接遇の心得について ・職場の「顔」としての自覚				○パワーポ イント・配布 資料
2. 接遇・マナーの基本について	1) 挨拶、言葉遣い、身だしなみ、表情、態度				
3. 専門職のコミュニケーション の基本的知識	1) コミュニケーションの意義 ・コミュニケーションの目的、役割 ・対人コミュニケーションの特徴 2) コミュニケーションの構成要素と特徴 ① 言語的コミュニケーション ② 準言語的コミュニケーション ③ 非言語的コミュニケーション 3) 要援助者等へのコミュニケーションの影響				
4. コミュニケーションの具体的 方法	1) コミュニケーションの具体的方法 ① ラポールの重要性とその構築方法 ② 基礎的なコミュニケーション方法 2) 要援助者等への状況・状態に応じた コミュニケーションの方法 ① 共感、受容、傾聴的態度				
評価方法 評価基準	・アンケート調査				
関連科目	・「ようこそ東北福祉会へ」「職員として知っておくこと・守ること」 ・「メンタルヘルスとは?」「チームの一員としては働くことの大切さ」				
参考文献	福祉職のためのビジネスマナー（福祉規格総合研究所 2011 年 2 月） 介護職員初任者研修シラバス『介護におけるコミュニケーション技術』公益財団法人介護労働安定セン ター、『認知症介護実践者研修標準テキスト』（株）ワールドプランニング、諏訪茂樹・大谷佳子編著（2007） 基礎から学ぶ介護シリーズ『コミュニケーションの基本』中央法規、『新・介護福祉士養成講座 5』中央 法規、介護職員基礎研修テキスト第 5 巻『介護におけるコミュニケーションと介護技術』全社協、大谷 佳子・諏訪茂樹著（2013）『コミュニケーション〇と×』中央法規、諏訪茂樹著（2000）『人と組織を育 てるコミュニケーショントレーニング』日経連、『改訂 福祉職員研修テキスト基礎編』全社協				