

4 月園内研修

令和6年4月19日(金)

「接遇」～アサーションとは～

講師：渡辺 真由美 氏

◎研修内容

- ・表情「笑顔」づくり
「ウイスキー」と言いながら表情筋を鍛える
- ・感情ゲーム
「感情カード」を使ってヒントを元に感情を当てる
- ・接遇とは？（相手のために心を込めた対応のこと）
あ：あかるく い：いつでも さ：さきに つ：つづけて（あいさつの後に一言！）
- ・アサーティブコミュニケーションについて
アサーティブとは：相手を尊重しつつ自分の意見を主張するコミュニケーション
- ・グループワーク「相手の感情とニーズ」
 - ① お漏らしをした子の対応
 - ② 朝の登園時、保育士が忙しい中の子ども受け入れ
 - ③ 子ども同士が喧嘩をした時の保護者対応（加害者被害者）

【学び】

- ・相手のニーズに耳を傾けることができたらいいな。と思った。保育に意識して取り組んでいきたい。質の高い（内容のある）コミュニケーションをとっていきたい。
- ・相手の感情やニーズを考える事があまりないので、気持ちを考えて対応していくのは大切だと思いました。Iメッセージで伝えていこうと思いました。カードゲームで相手に伝えるのが難しかったですが、とても楽しかったです。
- ・感情を言葉で伝えるのが難しかった。普段ニーズを考えたことはなかったので、当てはめるのが大変だったけど、良い勉強になった。コミュニケーションをとるにもまずは、あいさつからだなど改めて感じたのと、あいさつのあとにも「良い天気ですね～」など一言話すことも大切なんだなと気づかされた
- ・表情「笑顔」づくり練習の実践やカードを使用した感情当てゲームの実践、ケーススタディのグループ分けしての実践は難しいと感じながらも話し合い発表の場がもて他のグループの発表を聞く事ができ、学びが多かったです。本日は興味深い内容の研修を受けることができ本当にありがとうございました。
- ・コミュニケーションをとるために、感情表現を言葉で伝えるのは難しく、さらに隠れてい

るニーズの表現も難しいと思った。これらの事を言葉で伝える感情をどう伝えていくかは私の課題です。

・Iメッセージは、日頃意識してやっているが同じく YOU メッセージも言っているなど気づかされた。Iメッセージを多く言っていきたい。

・Iメッセージは使っていたが、You メッセージにもなっていたことを反省した。保護者へのIメッセージが難しいと感じた。



グループワーク



感情カードゲーム



各グループ発表



表情筋トレーニング「ウイスキー」