

コミュニケーション研修～シニアスタッフとの良好な関係づくり

■ねらい

シニアスタッフの価値観心理を理解する。
管理職として、年上部下への適切な関わり方伝え方を習得する。
実践スキルを身につけて、店舗全体の雰囲気改善を目指す。

■テーマ概要

対象：管理職

時間：4時間

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容
1. オリエンテーション (1) 研修の目的ねらい (2) 受講者自己紹介
2. ジェロントロジー (1) ジェロントロジーとは
3. 結晶性知能と流動性知能 (1) 結晶性知能と流動性知能とは (2) 衰える能力と伸びる能力
4. 高齢者の性格タイプ5分類 (1) パーソナル類型 ・円熟型、依存型、自己防衛型、内罰型、外罰型、
5. シニア世代の特徴 (1) 発達課題 (2) 心と体と環境
6. 高齢患者とのすれ違い (1) 親切で丁寧な接遇が通じない理由
7. ジェロントロジーから考える高齢患者の応対 (1) 高齢患者が納得、満足する応対
8. まとめ (1) 質疑応答