

福祉接遇 7要素

福祉人意識

人間の言動は、“意識”を源として生じます。福祉業界に身を置くものとしての意識をチェックします

サービス提供者意識

「サービス提供のプロフェッショナル」。その意識の強弱は、接遇場面での感情維持に、そのまま反映されているはずです

組織人意識

会社や団体の一員として仕事をする以上、所属する組織にいかに関与できているかを常に考える必要があります

接遇知識

「好ましい接遇とは何か」。これを知らずして接遇は語れません。福祉接遇のあるべき姿を知ることによって、自分の言動の向上をめざしましょう

コミュニケーションスキル

さまざまな利用者との関わりで、常に試されるのがコミュニケーションスキルです。わりやすく話したり、気持ちをも受けとめて聞いたり、福祉接遇の根幹スキルと考えてよいでしょう

専門知識

話し上手や聞き上手であっても、福祉に関する知識があってこそ活きるものでしょう。現状の知識レベルだけでなく、その向上姿勢をもチェックします

専門技術

意識や知識が整っていても、その実践がなされていなければ価値はありません。日々の業務のなかで、身に付けた技術と自覚をチェックします