

# 心が通う会話術

## ～高齢者の笑顔を引き出す会話のコツ～

**対面での応対と電話応対で使える、高齢者との会話術を学びます**

CHAPTER 1 : 高齢者へ理解と必要なコミュニケーション力

CHAPTER 2 : 高齢者が聞きやすい話し方と声の出し方

CHAPTER 3 : 高齢者と信頼関係を築く聴き方と訊き方

CHAPTER 4 : 高齢者を理解と納得に導く会話の運び方

# 心が通う会話術

## ～ カリキュラム ～

### CHAPTER 1：高齢者へ理解と必要なコミュニケーション力

- (1) 高齢者対応はなぜ難しいのか？
- (2) 高齢者に対する思い込み ～ワーク:あなたの判断基準は？
- (3) 加齢による影響を知る ～ワーク:シニアの聞こえ方を体験する
- (4) 高齢者に寄り添った対応のためのマインドとコミュニケーションスキルは
- (5) 対面と非対面の違いとコミュニケーションのポイント

# 心が通う会話術

## ～ カリキュラム ～

### CHAPTER 2 : 高齢者が聞きやすい話し方と声の出し方

- (1) 挨拶、表情(顔・声)、言葉遣いの基本ポイント
- (2) 高齢者が聞き取りやすい音声表現 ～ワーク:口の開け閉め、声のトーンの実践
- (3) 話すスピードと間の取り方に配慮する ～ワーク:聴きやすいスピードと間の実践
- (4) 相手のサインを聞き逃さない

# 心が通う会話術

## ～ カリキュラム ～

### CHAPTER 3 : 高齢者と信頼関係を築く聴き方と訊き方

- (1) 高齢者の話し方の傾向
- (2) 聴く姿勢と言葉の受けとめで相手に安心感を与える ～ワーク：復唱・要約の仕方
- (3) 思い込まず、質問する ～詰問にならないコツ ～ワーク：効果的な質問の仕方
- (4) 相手の理解度や不明点を確認する

# 心が通う会話術

## ～ カリキュラム ～

### CHAPTER 4 : 高齢者を理解と納得に導く会話の運び方

- (1) わかりやすい言葉を選ぶ … 専門用語、カタカナ言葉に気を付ける
- (2) 理解しやすい話の組立    ～ワーク：説明を分解して伝える
- (3) 肯定的な言葉を選ぶ        ～ワーク：否定表現を肯定表現に言い換える
- (4) クレーム対応のポイント … 事実と心情を理解する