

# ＝ 自分力発見講座 ＝

2023



港区シルバー人材センター

氏名

# 【性格診断】 —改めて自分を知ろう！—

## 東大式エゴグラムによる性格診断

エゴグラムは、自分の自我状態に気付き、自己分析するためのツールとして用いられることが望ましい交流分析です。

53 問に 『はい』 『いいえ』 (『どちらでもない』) に○で  
答えて下さい。



## 【高齢者特有の性格の変化】

～思い当たることはありますか？～

- 1)頑固、自分勝手、自己中心的 2) 思い込みが強い 3) 愚痴っぽい
- 4) 短気、カッとなる 5) 面倒くさがる 6) 話がくどくなる
- 7)自慢する 8)依存心が強く、甘える 9)諦めが早い
- 10) 涙もろくなる 11) 保守的 12)寛大 13)丸くなる 14)経験豊富
- 15) 穏やか 16) 知識が豊か

## 【事例紹介】

—あなたならどうする？—

- ・ ケース① A 会員は、美術館に来られた女性の日傘を受付で預かり、  
返却時に「これ、私の傘じゃないみたい」と言われた。  
預かった時に特徴を確認し、他に預かり物も無く、間違いはなかったが、強く否定され怪しまれた。同伴者が「それよ」と言ってくれた為に事なきを得た。
- ・ ケース② B 会員は、就業場所を事前に確認せずに、前回と同じ場所に行ったが実際は他の就業場所だった。
- ・ ケース③ C 会員は、区民から受けたクレームを対応せずに「直接、自分で言って」と言い返した。

# 【接遇のベースマナー】

## ① 表情→笑顔 ； 「目は口ほどにものを言う」！！

## ② 挨拶

挨拶は人間関係の第一歩と心得ましょう。

挨拶は心を込めて優しい表情で行うと、相手にも伝わりやすいのです。

## ③ 態度・動作・姿勢

良い姿勢は、他者から信頼を得る要素です。

## ④ 見だしなみ ・ ・ ・ 次のことを確認しましょう。

- ・ タバコの臭い、口臭、きつい香水の臭いがないこと。
- ・ ボサボサの髪、フケがないこと。
- ・ 爪はキチント切られていて、清潔で有ること。
- ・ 服装や靴は清潔で職場に適したものの。



## ⑤ 言葉遣い

歳をとると特に「サ行やハ行が聞き取りにくい」という特徴があるようです。滑舌や発声は大切な要素です。

「大きな声でハキハキと滑舌良く」、「早口を避けて抑揚をつける」、「第一音をはっきりと発音する」など、わかりやすく感じのいい言葉遣いを心がけましょう。

また、馴れ馴れしい言葉遣いはやめましょう。

## 【 マジックフレーズ 】

### ○謝罪

- ・誠に申し訳ございません。
- ・ご迷惑をお掛け致しまして（お待たせ致しまして）申し訳ございません。
- ・気が付きませんで、大変失礼しました。

### ○共感

- ・大変でしたね。 ご不安ですね。 ご心配ですね。 さぞ、お困りでしょう。

### ○提案・協力・依頼

- ・～ということでご理解（ご協力）いただけないでしょうか。
- ・～ということでご検討いただけますでしょうか。

### ○感謝

- ・ご利用いただき（ご丁寧に・ご連絡をいただき・お気遣いいただき）  
ありがとうございます。

## 【 クッション言葉 】

- ・恐れ入りますが～ ・お差し支えなければ～ ・すみませんが～
- ・よろしければ～
- ・失礼ですが～ ・恐縮ですが～ ・せっかくですが～ ・あいにくですが～
- ・申し訳ございませんが～
- ・お忙しいところ（お急ぎのところ）申し訳ございませんが～
- ・ご面倒（お手数・ご迷惑）をおかけいたしますが～
- ・ご存知かと思いますが～

## 【 クレームを生みやすい言葉 】

- ・できません。 ・わかりません。 ・無理です。 ・決まりですから。
- ・言っていないです。

## <接客のポイント>

1 仕事の正確さ 2 笑顔 3 挨拶 4 身だしなみ（清潔感）

5 言葉遣い（マジックフレーズ・クッション言葉） 6 声

7 立ち居振る舞い

# 【ハラスメントとクレーム】

## (1) ハラスメント

### \*主なハラスメントの種類

- セクシャルハラスメント ●パワーハラスメント ●モラルハラスメント
- テクノロジーハラスメント ●シルバーハラスメント
- 家事ハラスメント etc.



### \*「どんな言葉がハラスメントになるのか？」

(NEWS ポストセブン; 無自覚ハラスメント 部下が発する「最後の警告」を見逃すな より)

#### ■セクハラ発言に対する最後の警告

「そういうことをおっしゃる方だとは思いませんでした」  
「ニコニコしていても許してるとは限りませんよ」  
「言う相手を間違えたら大問題になりそうですね」  
「言っても大丈夫そうな相手を選んでますよね」  
「(笑顔で) それってセクハラですよー」

## ■パワハラ発言に対する最後の警告

「おっしゃっている意味がよくわからないのですが」  
「今のお言葉はかなりダメージが大きかったです」  
「私の飲み込みが悪いせいでイライラさせてすみません」  
「もっと打たれ強くなるにはどうすればいいんでしょう」  
「おっと、今のはファウルラインぎりぎりですね」

## ■ハラスメント発言&差別発言に対する最後の警告

「聞こえなかったことにしておきます」  
「X（旧T w i t t e r）に書かれたら5秒で炎上しそうですね」  
「〇〇さんらしからぬお言葉で驚きました」  
「令和の今となってはギョッとする発言ですね」  
「うーん、それはコンプライアンス的にどうなのでしょう」

## （2）クレーム

### クレームに対処する態度

- 平常心を失わない（あなたが興奮してはいけません）
- 最後まで話を聞く（途中で遮ってはいけません）
- 内容を否定しない
- 自分だけで解決しようとししない（対応者を替えるなど）

# 【個人情報保護について】

個人を識別することができる情報（住所・氏名・生年月日・健康状態・財産・特に業務上知り得た情報など）について、個人の権利利益を保護していくために、適正な取り扱いを行うこと

## ＜具体例＞

- ・ 利用者の情報  
名簿紛失した  
「駅前の超高級マンションに芸能人の〇〇が住んでいる」
- ・ 会員の連絡先  
会員名簿などで知った連絡先を、本人の承諾なく他の会員に教える
- ・ 業務上知り得た情報  
区長の式典会場へのルートを SNS にあげる

お仕事前やお出かけ前に、再確認しておきたいベースマナー

＜見だしなみ＞ ・ ・ ・ 次のことを確認しましょう。

- ・ タバコの臭い、口臭、きつい香水の臭いがいいこと。
- ・ ボサボサの髪、フケがないこと。
- ・ 爪はキチント切られていて、清潔で有ること。
- ・ 服装は清潔で有ることや極端にラフでないこと。
- ・ 靴や靴下はきれいなこと、そしてサンダル履きではないこと。

＜挨拶＞

- ・ 挨拶は心を込めて優しい表情で行うと、相手にも伝わりやすいです。

＜マジックフレーズ＞

○謝罪

- ・ 誠に申し訳ございません。  
ご迷惑をお掛け致しまして（お待たせ致しまして）申し訳ございません。
- ・ 気が付きませんで、大変失礼しました。

○共感

- ・ 大変でしたね。 ご不安ですね。 ご心配ですね。 さぞ、お困りでしょう。

○提案・協力・依頼

- ・ ～ということでご理解（ご協力）いただけないでしょうか。
- ・ ～ということでご検討いただけますでしょうか。

○感謝

- ・ ご利用いただき（ご丁寧に・ご連絡をいただき・お気遣いいただき）ありがとうございます。

＜クッション言葉＞

- ・ 恐れ入りますが～ ・ お差し支えなければ～ ・ すみませんが～ ・ よろしければ～
- ・ 失礼ですが～ ・ 恐縮ですが～ ・ せっかくですが～ ・ あいにくですが～
- ・ 申し訳ございませんが～ ・ お忙しいところ（お急ぎのところ）申し訳ございませんが～
- ・ ご面倒（お手数・ご迷惑）をおかけいたしますが～ ・ ご存知かと思いますが～

＜クレームを生みやすい言葉＞

- ・ できません。 ・ わかりません。 ・ 無理です。 ・ 決まりですから。 ・ 言っていません。