

2011年度第2回阪神地区研究会 報告

2012年3月23日作成

日時：2012年2月10日（金） 13:30～16:30

会場：プール学院大学 A棟4階

テーマ：「多様な利用者への多様な対応 ～コミュニケーション・スキルを身につける」

講演「多様な利用者への多様な対応 ～コミュニケーション・スキルを身につける」

講師：川喜田 好恵

（カウンセラー、日本フェミニストカウンセリング協会代表理事）

【内容概要】

カウンターは接客サービスの場。スタッフは多様な利用者に多様な対応をしなければならない。貸出・返却から、利用案内、レファレンス、利用者の怒りへの対処等々。利用者側の意識を理解し、利用者との関係づくりに必要なコミュニケーション・スキル（ヒアリングのポイント・苦情処理など）を学んだ。

ロールプレイング

【内容概要】

グループを作り、ロールプレイ事例に基づいて利用者役・図書館員役を決め実際のやりとりを体験した。その後グループ内でその対応方法について意見を出し話し合った。話し合うことで自分以外のさまざまな考え方を聞き、対応方法を深く考えることができた。また各グループからその内容について簡単に発表した。川喜田先生からはまとめとして「大学図書館のカウンターでは、司書／教育者／カウンセラーの3つの役を並行してやっている印象がある。優先順位を付けて（①司書／②教育者／③カウンセラー）あたるしかないだろう。司書が大きな第一優先なので、あまり無理をしなくてもよいのではないか。」とお話しをいただいた。

参加校：35校

参加人数：43名

以上