**演習②　ワークシート**

　　**このワークシートは，研修会当日の演習②**「**コミュニケーション場面を通しての気付きや学び～日頃の業務を通して～」で使用します。**

**次のケースのうち，あなたの失敗体験について１～２点選んで，具体的にお聞かせください。当てはまるケースがない場合は，⑥に記入してください。**

**（すべての項目について記入する必要はありません。）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ケース** | **失敗例** | **問題点や改善案（どうすればよかったか。）** |
| **相手方** | **内容** |
| **住民** | **①学習相談を受けた時の回答の仕方** |  |  |
| **②クレーム対応** |  |  |
| **職員** | **③計画・立案** |  |  |
| **④人材育成（指導・助言）** |  |  |
| **※該当のものに○****・他部局****・他機関****・その他団体等** | **⑤連携・協働** |  |  |
| **※上記以外の場合** | **⑥** |  |  |

※欄のスペースが足りない場合は追加してください。