

研修企画書

裴 鎬洙 (ペ ホス)
ミカタプラス
MAIL : contact@en-coach.com

【タイトル】

相手の主体性を引き出すメッセージ～3つの共通点～

【対象者】

- 新入社員を教育する立場にある教育係・プリセプター等
- 患者や利用者の主体性を引き出したい医療・介護の専門職
- チームをリードする立場にある方（経営者・管理職・主任・リーダー等）

【受講で得られる主なメリット】

- 何を、どのように伝えると、伝えられた側が「自分事」として受け取れるようになるのかを学び、効果的な指示や依頼の伝え方ができるようになる
- 1on1などの個別面談で行うフィードバックの効果を高められるようになる
- 業務の改善やプロジェクトの推進におけるチームワークを高められるようになる

【コンセプト（概要）】

医療・介護の仕事に限ったことではありませんが、チームでサービスを提供する場合、専門的な知識や技術が求められます。その中でも対人関係力（ヒューマンスキル）が及ぼす影響は広範囲に及びます。

社員の対人関係力が低い職場	社員の 対人関係力が高い 職場
患者・利用者との信頼関係が乏しい	患者・利用者との信頼関係がある
悪い口コミ（評判）が広がり、業績が下がる	良い口コミ（評判）が広がり、業績が伸びる
苦情やトラブルが起きやすい	苦情やトラブルが起きにくい
スタッフ間の信頼関係が乏しい	スタッフ間に厚い信頼関係がある
心理的安全性の低い職場になる	心理的安全性の高い職場になる
メンタル不調による休職・離職が起きやすい	メンタル不調による休職・離職がない
パワーハラスメント事案が生じやすい	パワーハラスメント事案が起きない
チームとしてまとまりのない職場になる	チームワークの良い職場になる
生産性があがらず、不平不満がはびこる	生産性が向上し、活気のある職場になる

経営や運営の責任者でなくとも、左のような事象で頭を抱えることもあるでしょうし、右側のような職場であればどんなに働きやすいだろうと思われるのではないのでしょうか。

コミュニケーションは、空気と同じで、目には見えない職場環境のひとつです。悪臭のする空気を吸えば、その場を離れたくなるように、不快なコミュニケーションにさらされ続けられれば、その場を離れたくなるのも無理はありません。「人間関係を理由にした離職」の本質はそこにあると考えます。

組織のコミュニケーション風土は、一人一人の対人関係力によって作られます。

『対人関係力の高い職場（＝より良いコミュニケーション風土の職場）を創ることで、前ページに示した成果を手に入れていただきたい』

これが、わたしが対人関係力のスキルアップを推奨する理由です。

* *

この研修では、相手の主体性を引き出す「伝え方」を学びます。

「人は誰でも、頭で理解さえすれば、行動が変わる」という単純な生き物ではありません。しかし、多くの場合、説明・説得で相手の理解を変えて、行動が変わるように伝えます。それでも相手の行動が変わらないという経験はおありだと思います。

あるいは、行動は変わったものの、義務感（やらされ感）の中でやっていて、主体性が見られないというケースもあるのではないのでしょうか。

このプログラムでは、自発性や主体性に関する「バイタリティサイクル」と、その仕組みを踏まえた伝え方について学びます。指示、依頼、指導、相談面接など、様々な場面で応用ができますので、患者・利用者に関わる方や、1on1面接や会議の進行などでリーダーシップを発揮する立場にある方にオススメのプログラムです。

【所要時間】

基本2時間（90分～120分で調整可）×2回（単発開催は応相談）

【講師料】

参加人数・時間により応相談

【内容】

■ 1日目：1～4

■ 2日目：4～6

1) 対人関係力が仕事にもたらす影響

- ・対人関係力が低い職場／高い職場
- ・対人関係力に関する問題の具体例

2) コミュニケーションスキルを伸ばす5つのステップ

- ・研修で学んでも、実践できないワケ～コミュニケーションの三側面～
- ・コミュニケーションスキルを伸ばす5つのステップ

3) 「バイタリティサイクル」

- ・「バイタリティサイクル」とはなにか
- ・指示待ち人間は「バイタリティサイクル」が止まっている
- ・「バイタリティサイクル」は人材育成のカギ
（▶主体性を育む ▶当事者意識を育む、▶リーダーシップを磨く、等）

4) 相手の主体性を引き出すメッセージ

- ・Intentional（意図的）メッセージの4要素
- ・Intentionalメッセージ（IM）のバリエーション
▶肯定のIM ▶否定のIM ▶予防のIM ▶IM的聴き方

5) 伝えたいことが伝わるメッセージの3つの共通点

- ①「軸」
- ②「切り口」
- ③「プレゼンス（あり方）」

6) 実践に活かすポイント

- ・ Intentionalメッセージの実践的な使い方
 - ▶メール・チャットでの使い方
 - ▶1on1面談での使い方
 - ▶会議での使い方

【研修実施の流れ】

- ①お問い合わせ
- ②お打ち合わせ（研修目標・内容・日時・講師料等の確認・合意）
- ③事前準備物の確認
- ④研修実施・アンケート回収
- ⑤請求・お支払い