

研修企画書

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

【タイトル】

相手が心を閉ざす聴き方～自分の聴きグセをつかむ～

【対象者】

- 患者・利用者の相談に応じる相談援助の専門職
- 医療・介護サービスを提供する医療・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】

- コミュニケーションにおける自己覚知が高まり、相談面接技術を向上できる
- 相談受付や1on1面談等で、相手から信頼される聴き方ができるようになる
- 相手の率直な考えや気持ち、疑問や不安を、安心して話せる対話力が身につく

【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たら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。

* *

こちらの研修を受けることで、自分では気づきにくい「自分の聴き方のクセ」について自覚し、修正する力を磨き、安心・安全な対話空間を創り出すコツを身につけ、患者・利用者からの相談や職員面談（1on1）の質を高めることができます。

【所要時間】

基本2時間（90分～120分で調整可）

【講師料】

参加人数・時間により応相談

【内容】

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) 相談相手の話す気を失わせる聴き方12選

- ・「この人に話すのはやめておこう」と思わせてしまう聴き方
- ・ワークショップ～自分の聴きグセを見つける～

4) 相談相手が心を開く面接・面談のコツ

- ・効果的な聴き方を身につけるプロセス
- ・面接・面談で活かすポイント

【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