

楽しくてためになるコミュニケーション講座 知って得する気質マネージメント編

日 時： 2018年1月21日（日） 10時～17時（受付9時30分）

講 師： 独立行政法人国立病院機構 京都医療センター 臨床研究センター 予防医学研究室
研究員 山内恵子先生

テーマ： 患者さんへのケア方法が変わり、人間関係すらも楽になるスキルをゲット！

注意事項： 本講座は5回シリーズです。

単体での受講も可能ですが、その場合「②」は必須です。

気質編：① 1月21日（日）

傾聴編：②「必須」2月11日（日）、③ 12日（月）

自己表現・交渉編：④ 3月3日（土）、⑤ 6月17日（日）

目の前に患者さんに対して最善のケアを提供したいと、医療従事者であれば誰もが思うでしょうが、何故か空回りしてしまう。相手の行動が理解できない等々、そんな場面が多々ありますよね。実は人は千差万別、ケアを含めた人間関係がうまくいかないときは、自分も相手も見えなくなっているときです。見えていれば人間関係はうまくいくものです。つまり人間関係の基本は自分を受け入れ、相手を受け入れることなのです。ですがこれは一人ひとりのあるがままの個性、違いを許して、相手に要求やないものねだりをしないということなのですが、分かっていなければ非常に難しいものと考えましょう。

そんな時に役立つのが気質（temperament）の知識です。これは、刺激などに反応する行動特性で、人間や哺乳類などの動物の集団が先天的にもっているものです。性格と同一視されやすいのですが、性格は気質から作られる各個体の行動や意欲の傾向であるといわれています。

私たちの性格・考え方・行動パターンなどは、先祖代々伝えられてきたDNA気質によって定められています。遺伝子は変えられませんが、分かればこそマネージメントができるのです。

近年のヒトゲノム計画など遺伝子研究の発展から人間行動遺伝学で関連遺伝子が盛んに研究されていることもあり、今回学ぶ気質は、遺伝子の発現や脳内物質の反応などと絡めて非常に面白い分類をしています。この学びを通し、自分の気質を知ることによって長所を生かし、短所をカバーできること、何かに縛られた生き方でなく、自分の気質、特性を生かした本来の自分を生きるができる事。また相手の気質を知ることによって、円滑に人間関係が築け、患者さんのケアが変化し、患者さんの行動が変わることに気が付くでしょう。

楽しくてためになるコミュニケーション講座 相手に寄り添う傾聴スキル

日 時： 2018年2月11日（日）、12日（月） 10時～17時（受付9時30分）

講 師： 独立行政法人国立病院機構 京都医療センター 臨床研究センター 予防医学研究室
研究員 山内恵子先生

テーマ： 信頼関係を保ち続けるプロになろう

注意事項： 本講座は5回シリーズです。

単体での受講も可能ですが、その場合「②」は必須です。

気質編：① 1月21日（日）

傾聴編：②「必須」2月11日（日）、③ 12日（月）

自己表現・交渉編：④ 3月3日（土）、⑤ 6月17日（日）

医療従事者であれば、目の前の患者さんに様々なアドバイスしてもなかなか患者さんが変わらず、コミュニケーションに悩んだご経験をお持ちでしょう。医療でもビジネスでも、コミュニケーションスキルというと、「伝え方」に焦点が当たりがちでもあります。でもこれは、「伝え方」より「聴く力（傾聴力）」がポイントなのです。話の聴き方のポイントは、事柄にとらわれず、気持ちや感情に焦点を当てて聴いていくことなのですが、この講座では、その傾聴が簡単にできるようになる「4つの基本姿勢」を学びます。

この傾聴を医療従事者が行うことにより、気持ちや感情の奥にある、患者さん本人でも気づいていなかった期待（要求）が見えてくることで、患者さん本人がどうしたいのか、どうできたら満足できる自分になれるのか（自己実現）に気づきます。自分が決めたことだからやれる行動変容に繋がります。

研修1日目は、科学的に心や脳の仕組みについて、また、上手な聴き方のコツなどについて学びます。さらに、自分を動物や、草花、お天気などになぞらえて、自分のニード探しをする楽しいワークも体験できるでしょう。

2日目は、実践トレーニングになりますが、サポートリーダーを付けて、グループワークで楽しみながら、そのスキルが使えるような楽しい実践が組まれています。

カウンセリングはスキルです。自転車が乗れなかった人が、補助輪を付け、ご両親や兄弟が後ろから支えてくれた練習の中で、いつの間にか自分一人でペダルを踏んでいた。そしてそれは、何年たっても自転車こぎができる。レッスンを通して身に付けるワークになっているからこそ、「信頼関係を保ち続けることができる傾聴支援者」になれるのです。

実は、このスキルを身に付けると、小さな悩みは自分で解決できる自己カウンセラーにもなれますよ。

楽しくてためになるコミュニケーション講座 上手な自己表現と交渉術

日 時： 2018年3月3日（土）、6月17日（日） 10時～17時（受付9時30分）

講 師： 独立行政法人国立病院機構 京都医療センター 臨床研究センター 予防医学研究室
研究員 山内恵子先生

テーマ： 我慢し過ぎないで患者さんとお話できるようになろう

注意事項： 本講座は5回シリーズです。

単体での受講も可能ですが、その場合「②」は必須です。

気質編：① 1月21日（日）

傾聴編：②「必須」2月11日（日）、③ 12日（月）

自己表現・交渉編：④ 3月3日（土）、⑤ 6月17日（日）

初回の研修では、自分や相手の気質を知って対応することで、無理をしない生き方のコツを学びました。次の傾聴研修では、気持ちや感情に焦点を当て、寄り添いながら本来のニーズに気づき行動化する「プチカウンセラー」のスキルも身に付けました。そして、今回学ぶ自己表現（アサーション）も、交渉（ネゴシエーション）もカウンセリングのスキルの一つです。

アサーションは英語で「自己主張」という意味です。これは我儘勝手な自己主張ではなく、相手の考えを尊重しながら、対等に自己主張をしていくコミュニケーションスキルを指します。

苦手な相手に自分の思いを伝えるなんて……と逃げ腰にならなくても大丈夫！

傾聴研修で身に付けたスキルがここで役立ちます。相手に不快感を残さず、自分の言いたいことを伝えるスキルを身に付けることで、対応上手になること間違いなしです。

そして、次に学ぶネゴシエーションこれは「上手な交渉術」といえますが、このネゴシエーションでは、傾聴スキルと、アサーションスキルをうまく使うことで、戦略的な交渉ができるようになります。決してゴリ押しではない、自分も相手も OK,OK な関係での交渉スキルを学びましょう。