

## ◆ タイトル ◆

TEAMS・BR 人への接し方

## ◆ 内容の概要 ◆

職場においてメンバー間で起こる人間関係上の問題に対して、その事実を適切に把握・分析する能力を身につけ、問題解決に向けての具体的な次の一手を打てるようになるためのワークショップである。

## ◆ 総合診療医にいかに関われば役立つか ◆

問題解決に向けての適切な次の一手を打つためには、的確に漏れなく事実関係を把握し、当事者の考えを理解する必要がある。いろんな職場環境で働き、様々な職種との連携することが必要な総合診療医として、患者さんにより良い医療を提供するためには、職場内の人間関係を良好に保つためのマネジメントも必要となる。しかし、時には同僚間や上司・部下間、多職種間で問題が起きることもある。その時に、解決に向けて尽力するための具体的な方法論を身に付けることができる。

## ◆ 内容の詳細 ◆

1、全体スケジュール  
午前中は、オリエンテーションや講義中心のスケジュールだった。人への接し方、部下、同僚に接する上で気をつける点、問題が発生したときに対応するための基本的な心得をレクチャー形式で受



講した。午後は参加者が2グループに分かれて、実際にそれぞれの職場で起きた/起きている問題に対して、午前中で学んだ方法で解決策をさぐるという実習形式のカリキュラムであった。

チーム医師教育「人材育成エキスパートチーム」主催・米澤英樹GP共催  
**「人への接し方」研修会を開催します**

社会人に必須の「人への接し方」が、世界的にも注目を集めている「トヨタの人材育成『TKAZEN』」の手法で学びます。  
人との関係をよくするためのスキルを学びます。少人数体験型研修なので、確実に身に付きます。  
筑波大学附属病院教職員の方なら、どなたでもお申込みいただけます。

**開催案内**  
日 時：平成27年5月16日(土) 9:00～17:30  
場 所：地域医療システム研究棟 シミュレーション・ラボ  
内 容：人との関係をよくするためのスキル、事前対策と事案にもとづく職場の問題処理の仕方を学びます。  
対 象：附属病院全教職員  
定 員：定員8名(申込み先着順)  
申込み：内線3101までお電話または  
primarymed@tsukuba.ac.jpまでメールをお送りください。

**主催者の会社・お申込み**  
URL: <http://www.hook.co.jp/edu/edu.html>  
〒270-8585 茨城県つくば市 総合医師教育センター  
〒270-8585 茨城県つくば市 総合医師教育センター (提出 係留)  
TEL: 029-852-3101  
E-mail: primary@hook.co.jp

時 間	内 容
9:00-12:00	オリエンテーション 基本心得と4段階法の提示 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 監督者に必要な5つの条件</li><li>・ 監督者と部下の人間関係</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 部下との関係をよくするための基本心得</li> <li>・ 清水の問題（職場問題の具体例とその解決法）</li> <li>・ 4段階法による職場の問題への対処の仕方</li> <li>・ 男性看護師長の問題</li> <li>・ 変更の影響</li> <li>・ 言い分や気持ちのつかみ方</li> </ul>
<b>12:00-13:00</b>	昼食、休憩
<b>13:00-17:30</b>	受講者の問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各受講者が持参した職場の人間関係に関する問題についてカード（人の接し方のルール）の使い方を全員で練習</li> <li>・ 活用の手引きの案内</li> </ul>

## 2、内容



表に記載した内容のレクチャーでした。レクチャーの中にも、参加者の実体験に基づいた人との関係を良くするための心得の共有をする時間もありました。

人への接し方のカードの内容として、第一段階：事実をつかむ、第二段階：よく考えて決める、第三段階：対処する、第四段階：あとを確かめるという4段階の紹介があり、各内容それぞれに具体的に

どういう点に注意するか、どういう間違いをしやすいかを含めてのお話を伺った。そして、「初めて男性看護師長がある病院で誕生する！」という時に起こった職場内の意見不一致や問題に対する対処方法を例に、具体的にどうやって問題解決に結びつけて、解決のための一手を打つか、ということを紹介いただいた。午後の実習に向けて、具体的に参加者自身が、実際の現場に戻った時に活用出来るように工夫されたレクチャーであった。

午後は実際に参加者が持ち寄った問題に対して、講師と他の参加者とともに人への接し方のカードを利用し、その問題の背景にある情報を集め、具体的に対処法を考えていく実習でした。参加者からも的確な質問や具体的な提案が出ており、相互に学びを深められる時間であったと思います。



## ◆ 参加者の声 ◆

ゆっくり一例一例検討できたので大変勉強になりました。解決の方法論を聞いて、次の問題に活かせそうです。



今回の研修で、改めて今までの人との接し方を振り返る機会となりました。今後は、教えて頂いたプロセスを意識して、接していきたいと思います。ありがとうございました。

## ◆ 講師からのコメント ◆

「人への接し方」は、職場での日常的な人への接し方や、問題が起きた時の対応について、だれでも使える方法を身に付けられる実践的な研修です。

人と人との間で問題が顕在化する前に手が打てれば、トラブルの起きない職場の実現も夢ではありません。対人関係のトラブルは、当事者だけでなく周り方にとってもイヤなものです。問題がこじれる前にこの方法で解決しましょう！ぜひこのスキルを、円滑なチーム医療の実現のために活用してください。

(グループファシリテーター)

