



イライラ・ギスギスした「不機嫌な職場」を改善する!

# 不平・不満の見つけ方・ 聴き方・かかわり方



※講義時間:170分

## 太田夏江氏

マーベルハート 主宰/心理カウンセラー  
(医療従事者の心とからだの相談スペシャリスト)

日本メンタルヘルス協会で様々な職種を対象にカウンセリングを行い、その後「元気で長生き研究所」専属心理カウンセラーとして医療従事者の心とからだの相談に従事。現在マーベルハート主宰。奈良市立看護専門学校非常勤講師も務める。“ケアする人こそ元気に”をコンセプトに、看護・介護に携わる方々に向けた、元気を取り戻す「メンタルヘルス講演・研修・講座」など、幅広く活動している。

録画配信 [視聴期間]  
オンライン 約2週間

23年 9/18(月・祝)から  
視聴可能になります。

※申込締切:23年 12/11(月)

受講料 一般 13,000円 会員 10,000円  
(税・送料込) ※教材: PDFテキスト付(ダウンロード、プリントアウト可)  
冊子テキスト(30頁)ご希望の方は別途1,500円

## プログラム

### 1. 看護・介護現場における不平・不満の問題

- 1) 不平・不満が発生するメカニズム
- 2) 5つの基本的欲求と不平・不満の関係
- 3) 不平・不満が蔓延する看護・介護現場の弊害

### 2. 不平・不満を抱く人のパターンと対処の基本

- 1) 周囲を巻き込み愚痴大会を開く人
- 2) 不平・不満を自分の中にひたすら溜め込む人
- 3) 直接上司、同僚、後輩にぶつけてくる人

### 3. 不平・不満の「見つけ方」

- 1) ネガティブな感情を持つ人の特徴(表情・言動)
- 2) 不平・不満が大きくなる前に未然にキャッチするためのスキル
- 3) 相手の行動からチェックすべき項目

### 4. 不平・不満の「聴き方」

- 1) 相手の話を聴く前に知っておきたいポイント
- 2) 不平・不満の内容を正しく把握する聴き方
- 3) 文句や愚痴の効果的な聴き方
- 4) 不平・不満を溜め込む人への効果的な聴き方

### 5. 不平・不満の「かかわり方」

- 1) 相手を批判しない3つの質問の仕方
- 2) 不平・不満を言う人への効果的な質問の仕方
- 3) 不平・不満が多い人に言ってはいけない言葉・言わない方がよい言葉

### 6. 不平・不満にさらされる自身のストレス・コーピング

- 1) 未完の行為
- 2) 存在と行動を分ける
- 3) 事実と解釈(思い込み)を分ける
- 4) PMP法
- 5) リフレーミング(言い換え) 応用できるリフレーミングの3パターン

### 7. 不平・不満の対処につなげるアンガーマネジメント

- 1) 怒りの仕組み
- 2) 怒りをコントロールするには
- 3) 怒りを上手に伝えるには
- 4) 相手の怒りに対する対処法

このセミナーはホームページからのみの受け付けとなります▶

日総研 17112

検索

## 関連雑誌

Web教材+月刊誌(定期刊行物・会員制)

患者&職場満足を看護管理の力で!

# ナースマネジャー

B5変型判 2色刷 88頁 入会金 3,000円(税込)  
年間購読料 23,100円(税込) 1部頒価 1,925円(本体1,750円)

9月号以降特集

- 看護現場の“働き方⇒働きがい改革”!  
～各部署でできる、量より質を大切に作る働き方(9月号)
- 昭和～平成の定番とは違う!  
シン・令和型の“困ったスタッフ”との向き合い方  
～SNS・コロナ・Z世代…ここが変だよ、にも大きな変化が!(10月号)
- 理想の組織はこれ! 師長が不在でも安心・安全な体制づくり(11月号)

あなたのキャリアを  
アップさせる看護の  
最新情報を

Twitter #日総研



## 日総研 接遇大賞

優れたサービス  
取り組みを表彰

応募は9月30日まで。発表は11月。

取り組み事例の紹介記事はこちら

接遇大賞

検索

お問合せ

TEL: 0120-054977

URL: www.nissoken.com

日総研

検索