

2009年9月10日

有料老人ホーム 施設管理者 各位

施設内で「話の行き違い」をなくすための
ケアコミュニケーションフォーラムのご案内（参加無料）

特定非営利活動法人日本メディエーションセンター 代表理事 田中圭子
東京大学大学院情報学環 教授 石崎雅人

仲秋の候、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃は弊センターの活動について、ご理解を賜り、厚くお礼申し上げます。

さてこの度、NPO法人日本メディエーションセンターと東京大学大学院石崎研究室が共同で、下記のとおり、ケアコミュニケーションフォーラムを実施いたします。

このフォーラムは、「高齢者施設における新たな紛争解決方法に関する研究」の一環として、財団法人民事紛争処理研究基金の助成を受けて行うものです。

介護の現場における利用者等とのコミュニケーション能力を向上させることにより、リスクマネジメントすることをお考えの施設管理者の方などにご参加いただきたくたいと思ひ、社団法人有料老人ホーム協会加盟施設の施設管理者のみなさまにご案内をお送りさせていただきました。

なお、フォーラムへの参加は無料ですが、フォーラム内及びフォーラム終了後に簡単なアンケートにご協力をお願いいたします。また、応募者多数の場合は、先着順とさせていただきますのでご了承ください。ご多用の中恐れ入りますが、ご参加いただきますようご案内いたします。

記

1. 日 時	2009年10月31日（土） 第1部 10:00～13:00 どうして逆ギレするのか？ ～効果的な3つの質問～ 第2部 14:00～17:00 私の話はなぜ伝わらないの！！～しっかり伝わるテクニック～ ①1部のみ、②2部のみ、③1部・2部通しての参加が可能です。
2. 場 所	東京大学工学部2号館9階93B 東京都文京区本郷7-3-1 【アクセス】地図参照
3. カリキュラム	【別紙1】
4. 連絡先	ケアコミュニケーションフォーラム担当 E-mail: jmc-headoffice@nifty.com Fax: 044-873-7271
5. 参加費	無 料 （アンケートにご協力ください）
6. 申込方法	【別紙2】
7. 応募締切	2009年10月16日 応募多数のときは締切日以前でもお断りする場合があります。あらかじめご了承ください。その場合はファックスにてご連絡いたします。

当日緊急連絡先 090-9976-9179（安藤携帯）

【別紙1】

ケアコミュニケーションフォーラム カリキュラム

第1部 10:00～13:00

どうして逆ギレするのか? ～効果的な3つの質問～

(1) ある事例から

職員手作りの食事自慢の当ホーム。ある日、入居者のAさんは「こんなもの食えるか!!」とお箸を投げ出した。いつも穏やかなAさんがなぜこんなことをするのか?

厨房の担当者が食事について誠心誠意説明したが、「そんなことはわかってる。担当を変えろ!! さっさと出て行け!!」と怒鳴り、手を振り上げました。その時、職員の手がすべり、熱いみそ汁のはいったお椀がAさんのひざの上に。。。

どうしてAさんの態度は急変したのでしょうか? 事故が起こらないようにするためにどうすればよかったですでしょうか。

(2) 入居者から苦情を言われ、丁寧に説明しているのに逆ギレされた。。。

・なぜ??? どうすれば・・・

デモンストレーションを使っただのグループワーク

(3) 効果的な質問の方法とは?

・話し手の真意を探る質問の方法!

ケースを使っただの質問の仕方実践練習

.....

第2部 14:00～17:00

私の話はなぜ伝わらないの!! ～しっかり伝わるテクニック～

(1) ある事例から

いつもけんかしている入居者のAさんとBさん。ある日、BさんとけんかしたAさんは、ついに施設を飛び出してしまった。BさんにAさんの居場所に心当たりがあるか聞いたところ、「意味がわからない。高い金はらってるんだから、何とかしろ。」の一点張り。

施設としては責任問題になりかねない緊急事態。

Bさんに事情を伝え、Bさんが知ってることを聴くには、どうすればよいか。

(2) どうして私の話は伝わらないの?

・敵対してしまう人の思考回路をひも解いてみる

サンプルをつかったグループワーク

(3) しっかりと伝えるためにすべきこととは?

・伝えることと伝わったことを確認すること

サンプルをつかった伝えるための実践練習

【別紙2】

申込日 年 月 日

ケアコミュニケーションフォーラム参加申込書

特定非営利活動法人日本メディエーションセンター
ケアコミュニケーションフォーラム担当 宛
FAX: 044-873-7271

10月31日開催のケアコミュニケーションフォーラムへの参加を申し込みます。

施設名	
連絡先電話番号	
連絡先FAX番号	
参加される方のお名前 ①	(役職:) 1部 ・ 2部 ・ 1部2部とも (○印)
②	(役職:) 1部 ・ 2部 ・ 1部2部とも (○印)
③	(役職:) 1部 ・ 2部 ・ 1部2部とも (○印)
参加の動機など (自由記載)	

* 1施設の参加者は原則として3名までさせていただきますが、応募状況によっては増員も可能ですので、お問い合わせください。

* この申込書により取得した個人情報は、本フォーラムの連絡及びフォーラムでの使用に限ります。