

# 臨床に活かす「聴く技術・話す技術」

## ■講師■ 宮下ひろこ / 獣医師、動物病院専任カウンセラー

日本大学獣医学科卒業後、小動物臨床に従事。その後、ペットオーナーとのコミュニケーションを深めるため、心理学やカウンセリングを学ぶ。現在は HAAC(※)を拠点に、オーナー向けカウンセリング、獣医師や動物看護師対象のコミュニケーションセミナーなどを行う。院内では動物病院専任カウンセラーとして、ペットのターミナル期など、特に獣医師の精神的負担が大きいと思われる場面で、オーナーとスタッフとの橋渡しを行いながら「チーム医療」の実現を心がけている。

※HAAC (ハーク : Human And Animal Community) <http://haac-edu.good.cx/>

## 加藤政樹

アクセンチュア(米国を本拠とする経営コンサルティングファーム)に 10 年間所属し、半導体メーカー、アパレルメーカー、人材派遣、百貨店、総合スーパーといった大手企業で数々の業務改革プロジェクトを推進。

## ■内容■

### 『飼い主様とすばやく人間関係を構築する』

「私はあなたを大切にしている」という事を接遇で伝える/コミュニケーションに人間味を込める

### 『説明を分かりやすく説得力のあるものにする』

「相手には伝わらない」という前提に立ったコミュニケーション/分かりやすさの基本は『論理的に話す』こと

### 『飼い主様との接点を俯瞰する』

コミュニケーションの質か? コミュニケーションの回数か? / 飼い主様とのあらゆる接点に、コミュニケーション上の役割を持たせる

「自分が飼い主様から、専門家として信頼され、かつ、好意をもって受け入れられている」という手ごたえを感じながら日々の仕事にあたる事ができるなら、仕事人としてこれほどやりがいを感じることはありません。そのためには『一定水準以上の医療技術・知識の獲得』だけでは不十分で、その技術・知識に基づいた『飼い主様とのコミュニケーションの成功』が絶対条件となります。

『コミュニケーションの成功』とは、①人間関係を素早く構築し、②健康に関する最新・最善の成果(エビデンス)を正確に共有することで、自分にとって最善の意思決定をしていると飼い主様自身が感じている状態です。この『素早い関係構築 → 正確な情報伝達』の技術は、医療の領域だけではなく、社会のあらゆるフィールドで要求され、日々進化を遂げています。

当セミナーでは、主にカウンセリングのフィールドで協調されるアクティブリスニングの技術と、主にビジネスのフィールドで強調されるロジカルコミュニケーションの技術の両方を中心のトピックとして学びながら、飼い主様が診察室に入る前に関係構築のために行うコミュニケーション(一般的なサービス業ではマーケティングとも言われる)についても触れたいと思います。

## ■場所■ SIビル貸会議室 6F 貸会議室A

<住所> 東京都渋谷区渋谷 1-1-11-6F

<アクセス> JR 渋谷駅より徒歩 6 分

■日時■ 3月25日(日) 15:30~18:30 受付開始:15:00

■定員■ 30名様

■参加費■ 5,000円

■お申し込み方法■ ファックス:03-6912-1321 ホームページ:<http://www.life-tail.com>

\* 申込欄に必要事項をご記入の上、faxにてお申込み下さい

\* HPの場合、セミナー申込みページより必要事項をご記入の上、お申込み下さい

\* お申し込み後、請求書をお送りさせていただきますので、ご指定口座までお振込み下さい。

\* お申し込み後の返金は基本的に出来ませんので、あらかじめご了承下さい

\* お申し込み後はメールでのやり取りとなりますので、メールアドレスは必ずご記入下さい

## <申込欄>

動物病院名	
病院住所	〒
電話番号/fax 番号	
ご出席者名	フリガナ
メールアドレス	

お問い合わせ【主催】

株式会社 Life&Tail  
〒103-0022 東京都中央区日本橋室町 3-3-1 ETS 室町ビル 6F  
Tel :03-3281-3010 Fax:03-6912-1321 HP:<http://www.life-tail.com>

