

# セルフモニタリング～ 自分の思考の癖を知る

- **べきべき星人**

～●●すべきという思いが強くなり過ぎて融通が効かない

- **ねばねば星人**

～〇〇せねばという思いが強すぎて、  
腹が立ったり、うんざりしたりする

- **パンダ星人**

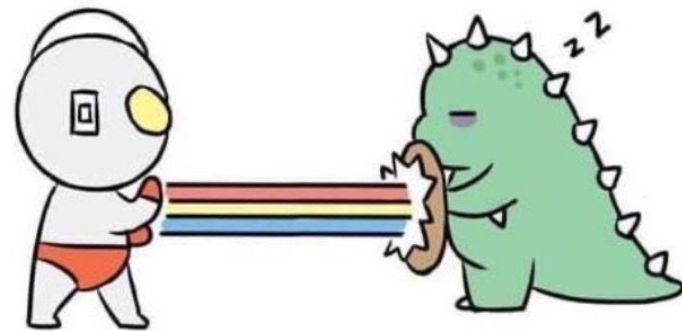
～白黒はっきりさせないと気が済まない

- **常識押し付け星人**

～自分の基準を押し付け、  
相手の事が見えなくなってしまう

- **悲劇のヒロイン星人**

～関係のない事まで、  
全部自分のせいだと思い込んでしまう





## 4 患者さんタイプ別対応法 (4つのタイプ)

## 自分を知り、相手を知る [ソーシャルスタイル]

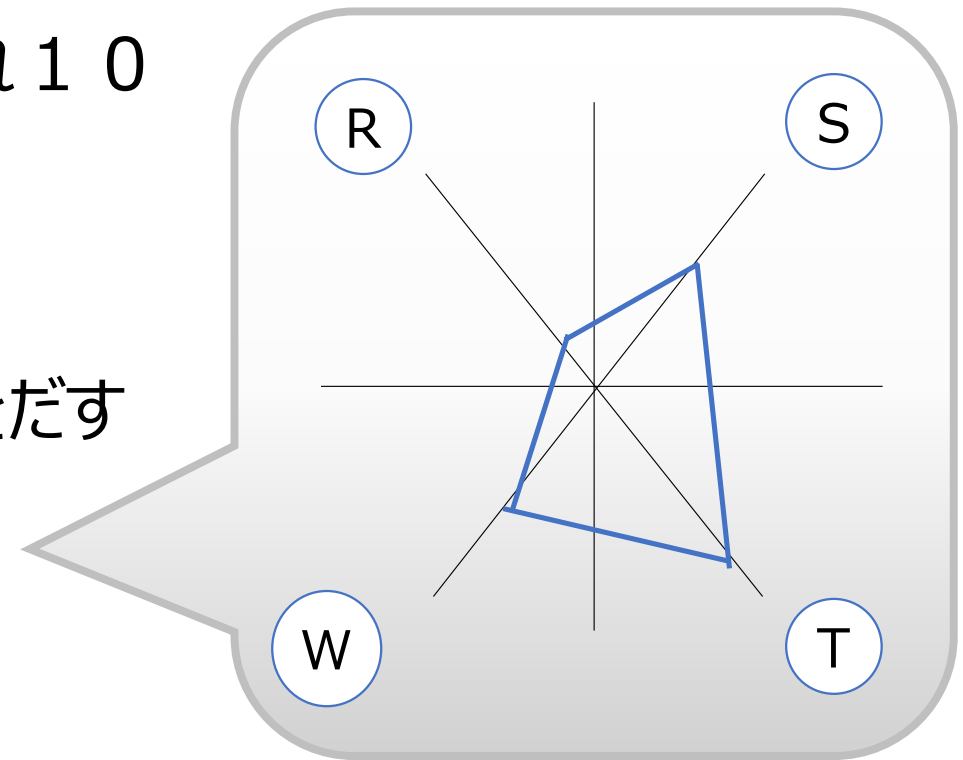
### ＜ソーシャルスタイル判定方法＞

① 自分に当てはまる項目それぞれ 1 0

のうちいくつありましたか

② 4つのグループごとに○の合計をだす

③ 合計した数字をグラフ化する



## タイプ別の特徴

R



**ラビットタイプ**（感化傾向）

対応：**存在を認めてあげる**

明るい・変化に強い

アイディアマン・承認欲求

S



**シープタイプ**（安定志向）

対応：**親身になって相談にのる**

安心・安全。皆とともに

人間関係優先・NOといえない

W



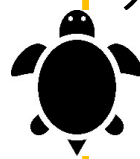
**ウルフタイプ**（主導傾向）

対応：**成果・結果に重点をおく**

責任感・仕事優先

結論から先に・プレッシャーに強い

T



**タートルタイプ**（慎重傾向）

対応：**たくさんの質問に答えて**

**納得させる**

質問確認する・合理的

マイペース・慎重

## クレーム対応（要求・要望対応編）

R

### ラビットタイプ（感化傾向）

傾向：笑顔で冗談のように聞こえる言い方

対応：クレームの内容をきちんと聞いていく  
言い方、話し方が笑いながら話す  
ご本人は本気で話している

S

### シープタイプ（安定志向）

傾向：言葉で表現しなく、目が合わなくなったりする

対応：言葉で要望が言いにくいタイプなので、  
会話をしながら目で確認する必要がある

W

### ウルフタイプ（主導傾向）

傾向：はっきりわかりやすく表情や話し方が怒った感じになる

対応：問題を解決してほしいが優先

T

### タートルタイプ（慎重傾向）

傾向：前の説明との相違点、質問が多くなる

対応：納得していただくまで、丁寧に質問に  
答える