



管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～自分の気持ちをキチンと伝えるための3つのコツ～

【自己紹介】 くどう ゆみ

昭和 52 年 秋田県八峰町生まれ

仙台医療福祉専門学校 介護福祉学科 卒業

地元秋田八峰町に戻り、特別養護老人ホームで 6 年就業。

25歳 結婚、その後グループホーム で介護員として就業。

32歳 グループホーム 主任介護員 主任介護員は何をするのかよくわからず、本を読みまくる。

34歳 グループホーム管理者 人を育てること、コミュニケーション、チーム作りに悩む。

38歳 子育て、管理者、現場の仕事（夜勤あり）を同時にこなすことに、無理が出てくる。

子どもの発達にも不安があり退職。仕事を辞めて介護講師 1 年経験するも、自分に向かず。

39歳 グループホームパート介護員、計画作成者として、現場に戻る。同時にカウンセリングを学び始める。外から介護を眺める視点を持たたことで、カウンセリングで学んだ経験を現場に生かしたいと、自分でもオンラインでカウセリングをはじめる。

現在 グループホームでのパート勤務しながら、地元の施設利用者の受診介助なども始める。

介護職ためのストレスケア、コミュニケーションスキル、課題解決、目標達成のオンラインカウセリング をはじめる。

【介護職のためのメンタルケアroom（無料のフェイスブックグループ）運営中。】

所有資格～介護福祉士、介護支援専門員、認知症ケア専門士、アドラー流メンタルトレーナー



はじめに

本日は、貴重なお時間をいただきまして心から感謝しています！
せつかくの貴重な時間が有意義であったと感じていただきたいの
で、はじめに講座参加への心構えをお伝えさせていただきます。

目的

- ◎自分の気持ちをキチンと伝えることで、コミュニケーションが円滑になる。
- ◎職員とのコミュニケーションがうまくいくことで、モチベーションがアップする。
- ◎コミュニケーションがうまくいくことで、チーム力が向上し、ケアの質が上がる。
- ◎最終的には、職員の面接が適切にできるようになることを目標とする。



コミュニケーションのコツを 身につける心構え

- ◎ 知りたい、身につけたいと思う理由を明確にする。
- ◎ スキルなので、身につくものだと思ってワークに取り組む。
- ◎ 今日の内容を自分が教える側になるつもりで参加する。
- ◎ いつもの自分から一步踏み出す。挑戦する。
(安心領域から少し抜け出す。別紙ファイル参照)
- ◎ わからないことは、我慢せずに質問する。
(質問の時間を設けます。)



本日の流れ

- 1、覚えておくべきと役に立つ3つの人間心理（5分）
- 2、うまく話せないと思っている人へ（5分）
- 3、上手に自分の気持ちを伝える3つのコツ（10分）
- 4、【ワーク①】自己表現度チェック（5分）⇒ チャットで投稿
- 5、【ワーク②】伝わりやすい話し方テンプレート（5分）→チャットで投稿
- 6、榊原先生と工藤とのQ&A（20分）
- 7、自己紹介、悩み、課題（1人1分程度）
- 8、相手に寄り添う練習、お悩みセッション（45分）
- 9、振り返り、感想（10分）
- 10、まとめ



1、覚えておくと役立つ3つの人間心理

【その1】人は誰もが自分自身の事が一番大切であり、自分に一番興味がある生き物である。

【その2】本来誰もが、自分の事を認めてほしいし、自分の事をわかって欲しいと熱望している。

【その3】人は自分をわかっている人を好きになる。

※自分の事を中心に考えがちですが、少しずつ慣れていきます。



2、うまく話せないと思っている人へ

- 失礼なことを言ったらどうしよう
- 自分が失敗するような人というレッテルを貼られたくない
- 以前、〇〇して失敗した。次もそうになったらどうしよう。
- ちゃんとしなきゃ
- 失敗してはいけない（失敗するような自分はダメだ）
- 失敗は恥ずかしい（そんな自分を隠したい）
- 自分が変な人だと思われたらどうしよう
- 空気を読んで会話できるか不安



2、うまく話せないと思っている人へ

⇒失敗してはならないと思っていると、失敗するような人間はダメ、たいしたことないという評価になると思い込む。

⇒自分がダメにはなりたくないなので、失敗を認めることができなくなる。

⇒そうすると成功しかできない状況に自分を追い込み、成功の可能性が保証されていないことはしたくなるくなる。

⇒チャレンジしなくなる。成長しない。というループから抜け出せなくなる。

では、どうしたらいいのでしょうか？

2、うまく話せないと思っている人へ

【人間は完璧ではありえない】

失敗してもいい。その結果に責任をとることができる。（人間である権利）

⇒だから成功するまで試行錯誤ができる

【自然に話できる（リラックスできる）大好きな人とたくさん話す】

⇒メンタルが大切（自己肯定感をあげる）

【否定しない、否定されない環境で会話する】

⇒1、2回の失敗で、今までのやり方が全部だめだったというのは思い込み。

その失敗が端に追いやられるくらい、楽しい会話、あっという間に時間が過ぎる経験を積む。（1、2回の失敗にとらわれ過ぎない）



2、うまく話せないと思っている人へ

【自分の気持ちが把握出来ていますか？】

⇒大人になるほど、自分の気持ちがよくわからなくなる。

抑圧している気持ちは、表現することがないのでその気持ちが強化されず、気づかれないまま過ごしている場合がある。

→本当の気持ちを認識することが大切

【結果や周囲を気に過ぎていませんか？】

⇒他人や周囲の状況を気にしすぎる（違った意見をいうともめるかも。）

⇒言いたいことが伝わるだろうか

（どう受け取るかは相手次第。それを心配してもしかたがない）

できる限り、自分の気持ちを表現することに、エネルギーを注ぐことが先決。



3、上手に自分を伝えるために必要な3つのコツ

【前提として】

- 伝えたことは相手の受け取り方で変わる
- 誤解やズレは当たり前と考える
- すべてを伝えることはできない
- 皆、自分なりの見方や感じ方で世界をとらえている
(同じ言葉を使ってもすれ違う)



3、上手に自分を伝えるために必要な3つのコツ

【コツ①】

伝え方と受け取り方の枠組みを交換し合う

例えば、、、

Aさん「今朝、コップを割ってしまったんですよ」（本当に残念）

Bさん『よっぽど慌てていたんでしょう』

Aさん「違うわよ！人の気も知らないで！」

⇓⇓

Bさんは自分の枠組みで答えたため、Aさんは怒ってしまいました。

Aさんは、怒らず自分の伝え方がうまくいってなかったな。と考える余白があればいいですね。

（相手は相手の枠組みで受け取ること知っていることも大切）

Aさんの枠組みは？（本当に残念）にフォーカスする。

Bさんは、『どんなコップだったんですか？』と【訊く】と

Aさんは、『ヨーロッパ旅行の時にみつけたお気に入りのコップなんです』⇒本当に残念に結びつく

では、Aさんは自分の気持ちをどうやって伝えていたら良かったでしょうか？

伝え方と受け取り方の枠組みの交換。

ある意味で行き違いや誤解の修正のプロセス。

これが当然だとわかっていると、相手の言わんとすることを聴き、たしかめ、

理解しようと努めることができる。



3、上手に自分を伝えるために必要な3つのコツ

【コツ②】

自分を知ってもらおう（自分をオープンにする）

→自分を知らせないで、人と仲良くなったりすることはできない

しかし、オープンにした結果、誤解や無視、攻撃などに出合って、傷つき臆病になっていることが多い。

少しずつ人に近づくことでしか、仲良くなったり、話し合いすることはできない。

何も言わない（オープンにしない）ことも「話したくない」「知られたくない」と伝えている可能性がある。裏腹な気持ちを話したり、だまったりするより、「知られたくない」という方が、誤解されにくい

伝えていないことも含めてコミュニケーション。

しかし、自分を知らせないで人と仲良くなったりすることはできない。



3、上手に自分を伝えるために必要な3つのコツ

【コツ②】 ~おまけスキル~

自分を知ってもらおう（自分をオープンにする）

会話のうまい人はおまけを付け加えるのが上手

質問に対してのみ答えるのではなく、
おまけの情報を付け加えて返すことで、会話がスムーズに行く。

例えば、、、

どこまで行くの？→○○駅です。（流れが止まる）

（おまけ付き会話）→△△のコンサートがあるので○○駅まで行きます。

（へえー、△△が好きなんですね。などと話が膨らむ）

何かスポーツするの？→いいえ。（流れが止まる）

（おまけ付き会話）→いいえ。小学生の時から運動が苦手で、中学からは吹奏楽やって、今も一般吹奏楽団に入って続けています。（へえー、今も吹奏楽続けているんですね。などと話が膨らみやすい）

3、上手に自分を伝えるために必要な3つのコツ

【コツ③】

相手の期待に応えるかどうか決める権利がある事を知る

→自分自身の最終的判断権をもっている

例えば、、、

Aさん「一杯飲んで帰りましょう」（しつこく誘われた）

Bさん ケース① 押し切られた形で仕方なく一緒に行ってしまう

→行きたくなかったのに。家族に何と説明しよう。

（家族に理解してもらうのもあなたの責任。家族に恨まれる事も含めて判断したのも自分）

Bさん ケース② 家族に約束したと同僚に言って誘いを断る

→同僚は気を悪くしたかな？家族と約束しなければよかった。

（同僚に悪く思われることを覚悟するのも自分。誘いを断ったのは家族のせいではない）

自分の行動を決める権利があることを理解する。

共働きで夫のために夕飯を作るのは義務としてやるしかないと思いついていた。

→「やってもいいし、いつでもやめてもいいのだ」とわかった途端夕飯を作るのが負担にならなくなったという例もあります。

→自分の思いを伝えるために、適切な言葉や言い方を学ぶ機会を作ることも大切
（アサーショントレーニング）

4、【ワーク①】自己表現度チェック

A (はい、いいえ)

- 1、あなたは、だれかにいい感じを持ったとき、その気持ちを表現できますか。
- 2、あなたは、自分の長所や、成し遂げたことを人にいう事ができますか。
- 3、あなたは、自分が神経質になっていたり、緊張しているとき、それを受け入れることができますか。
- 4、あなたは、見知らぬ人たちの会話の中に、気楽に入っていく事ができますか。
- 5、あなたは、会話の場から立ち去ったり、別れを言ったりすることができますか。
- 6、あなたは、自分が知らないことやわからないことがあったとき、そのことについて説明を求めることができますか。
- 7、あなたは、人に援助を求めることができますか。
- 8、あなたが人と異なった意見や感じを持っているとき、それを表現することができますか。
- 9、あなたは、じぶんが間違っているとき、それを認めることができますか。
- 10、あなたは、適切な批判を述べることができますか。

4、【ワーク①】自己表現度チェック

B (はい、いいえ)

- 1、人から誉められたとき、素直に対応できますか。
- 2、あなたの行為を批判されたとき、受け応えができますか。
- 3、あなたに対する不当な要求を拒むことができますか。
- 4、長電話や長話の時、あなたは自分から切る提案をすることができますか。
- 5、あなたの話を中断して話だした人にそのことを言えますか。
- 6、あなたはパーティーや催しものへの招待を受けたり、断ったりできますか。
- 7、押し売りを断れますか。
- 8、あなたが注文した通りのもの（料理とか洋服など）がこなかったとき、そのことを言って交渉できますか？
- 9、あなたは、人に対する人の好意がわずわらしいとき、断ることができますか。
- 10、あなたが援助や助言を求められたとき、必要であれば断ることができますか。

5、【ワーク②】伝わりやすい話し方テンプレート（業務編）

1. POINT（結論） 相手に伝えたい結論・要点
2. REASON（理由） 結論に至る理由、根拠
3. EXAMPLE（事例） 裏付けとなる事例
4. POINT（結論） もう一度、結論（要点）を強調

一言で言うとしたら、何といたしますか？

～テーマ～ 今やっている業務内容を見直したい。
→チャットへ投稿



6、榊原先生と工藤とのQ&A

質問、疑問、悩み、感想、意見など

チャットに投稿お願いします！



7、自己紹介、悩み、課題

- 1、名前
- 2、現住所
- 3、仕事
- 4、最近読んだ本、漫画、映画など
- 5、悩み、課題

→ チャットに投稿お願いします。



8、工藤とセッション（共同解決）

自己申告制

- ① 伝わりやすい話し方テンプレート
- ② お悩み解決セッション

から選んでください！



9、意見、感想など

お疲れ様でした！！ 体験してみてどうでしたか？

本日の講座の感想をお願いします。

自分の気づき、これから実践していきたいこと。

工藤へ、欲を言えば、〇〇があったら良かったなどのアドバイス

その他、なんでも！！



10、まとめ

【気持ちをキチンと伝えるには、自分の感情をはっきりさせることが大切。自分の事をオープンにし、相手に情報と感情を伝えることを意識しましょう。】

⇒ 受け取り方は相手次第。相手の受け取り方はコントロールできないため、1回で全部が伝わると思わないよう、根気よくコミュニケーションをとり続けましょう！



さいごに

ご清聴、ご参加ありがとうございました！

介護職のためのメンタルケアroom

(無料のFacebookグループ) にどうぞお越しください♪

<http://www.facebook.com/groups/546992279279991/>

次回

11/20(土) 14時～

内容は、

「自分と相手の境界線を知り、自分の気持ちを上手に伝える」です!

お楽しみに！

