

管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～【境界線②】アサーショントレーニング～

【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。

介護職の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

セミナー内容

- 
- R3年5月 対職員とのコミュニケーションのコツ
 - R3年6月 強みを把握し、強みを活かす
 - R3年7月 価値観① 自分の価値観、相手の価値観
 - R3年8月 価値観② 相手の価値観を知る質問、相手の感情を知る質問
 - R3年9月 良いチームを作るために正しく聴く
 - R3年10月 自分の気持ちをキチンと伝える
 - R3年11月 境界線① 自分を大切に扱う第一歩
 - R3年12月 境界線② アサーショントレーニング**
 - R4年1月 リーダーが成長するために必要なこと（自己欺瞞からの脱出）
 - R4年2月 コミュニケーションで役立つ反応、返事、質問（コンプリメント）
 - R4年3月 課題解決方法、目標達成方法（カウンセリングスキル）
 - R4年4月 模擬面接（学んだことを実践する）トレーニング




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！
せっ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

- ◎境界線を意識できるようになることで、ストレスが減り人間関係が良好になる。
- ◎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歩踏み出す。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、境界線についての復習（5分）
- 2、境界線と自己肯定感（5分）
- 3、こんな相手にどう対応したらいい？（10分）
- 4、アサーショントレーニング → 【ワーク①】 後半でチャット投稿&練習
- 5、境界線を意識した会話（パウンダリートーク） → 【ワーク②】 後半でチャット投稿&練習
- 6、榊原先生と工藤とのQ&A（20分）
- 7、自己紹介、【ワーク①、②】チャット投稿&練習
- 8、振り返り、感想（10分）
- 9、まとめ

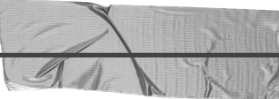
1. 境界線について(前回の復習)

- 意識するかしないかに関わらず、
自己犠牲的なコミュニケーションや支配的な関係性（支配された関係性）に身をおいている状態がみられることがあります。
それは、境界線の知識や技術がないことが原因です。
- 人間関係（家族を含む）、境界線を引けないというのは精神的にとってもストレスが掛かりやすい状況です。
- 人間関係において適切に境界線を引けることは人生の質を高めることにつながります。

着眼点：境界線が引けていない (課題の分離が出来ていない)

境界線とは、
「私」と「私でないもの」を区別する心の線引きのこと

- ◆他人の問題を自分の問題としないこと
- ◆他人の責任を自分の責任にしないこと
- ◆他人がやるべきことを自分がやらないこと



夫のぬぎっぱなしにした服や靴下を自分が片付けることは？



無自覚な習慣としてつづく

「だれかがやってくれるだろう」という人任せは、意外なほど強固だということを覚えておきましょう。

「他人がすること、自分ができること」は？

他人の日々の行動、他人の意見、他人の思い、他人の価値観、他人の感情、他人の人生.....

これらは、すべて他人の問題であり、責任。

つまり、次の行為は境界線越えです。

- あなたが、他者の感情をケアする
- あなたが、他者の行動をコントロールする
- あなたが、他人の意見や価値観に腹を立てる

【相手が自分の境界線に入ってくる時】

- **ズバリ、嫌な感じがします。**

聞いてもいないアドバイスを受ける



鬱陶しい



断れない



自分を相手に合わせる



自分の気持ちが分からなくなる



相手にどんどん侵入されて行く



気持ちを抑えている状態が継続



無意識に怒りを溜め込んでしまう



自分が相手の境界に入っている時

「あっ、今、私は相手の感情のケアをしているな」と気づくことができれば、

「ここは境界線を引いて、相手のことを信頼して放っておこう」

という対処が出来やすくなります。

相手の境界線を越えることは、相手に越えられている時より自覚しにくいことがあります。
無意識に行っていることもあるので、日頃から意識することが大切です。



【自分のニーズを優先するのは権利】

私たちは自分のニーズを満たす自由と権利があります。

「自分勝手」と思うのは、
自分が相手のニーズを満たしてあげているのに、
相手は自分のニーズを満たしてくれないから、
「自分勝手だ」と相手を非難したくなるからです。

本来、

- 相手のニーズを必ずしも満たしてあげる必要はありません。
- 相手のニーズを満たすことを断る権利があります。



自分勝手に当てはまるとするなら

相手が断っているのに強引に自分のニーズを満たそうとするのは

「自分勝手」「わがまま」「利己主義」ということに当てはまります。

自分だけが、相手のニーズを満たしていたら、不満があるのは当然のことです。

その際は、ニーズを満たすことを止めるか、
自分もニーズを満たしてもらえるように主張することができます。



グレーな境界線領域で大切にすること

- はっきりとした境界線を引くことを目的にしない
- 境界線を乗り越えている=即座に悪いことではない
- 乗り越えていない=良いこととすると罫にはまってしまう
- 境界線を越える、越えられた、と言う2極で相手との出来事を判断しない



2. 境界線と自己肯定感

- 自己肯定感が低いから境界線を踏み越えてしまう
- 自己肯定感が低いから境界線を踏み越えられてしまうのを許してしまう
- 境界線を踏み越えられると自己肯定感が低くなる
- 境界線を引くと自己肯定感が高くなる



【境界線を引けるようになるために】

- 自己肯定感を高める：自分を受け容れる
- アサーティブコミュニケーションを使う：NOを言う
- 境界線を意識する：領域を考え、自分の感情に向き合う
- 自分を大切にすることを決意する
 - ：認知の歪みに向き合う、恐れはないか？



・こんな相手にどう対応すればいい？

最初に知っていただきたいことは、
「感情には感染力がある」ということ。

(心理学の実験でも証明済み)

境界線を引いていないと、

相手の感情が、じわじわとこちらの感情として感染してくる

この感情感染を防ぐ対応の仕方をご紹介します。



3. こんな相手にどう対応すればいい？

押しつけがましい人

- ・あなたのことを思って
- ・良かれと思って
- ・今はわからないと思うけど
- ・普通は
- ・常識的には…など

自分の基準が世間の基準とういうような「圧」をもって接してくる人

【こんな相手にどう対応すればいい？】

押しつけがましい人

- ・あなたのことを思って
- ・良かれと思って
- ・今はわからないと思うけど
- ・普通は
- ・常識的には…など

自分の基準が世間の基準とういうような「圧」をもって接してくる人

★対処方法★

押しつけがましさは日々強化されるため、勇気をもって毅然とした対応をする
親や友人、上司などへはパウンダリー・トークやアサーションを使いゆっく
り距離をあける

★具体的方法★

NOという。あまりいい気はしないというしぐさを出す。
ワントーク、ワンゴール。境界線を意識した会話（パウンダリー・ト
ーク）を使う。→後で具体的に説明します！

【こんな相手にどう対応すればいい？】

愚痴ばかりの人

- ・ 満員電車の中で、なんでこんなに混んでいるんだ！というような人
- ・ 自分がその状況に作用していることに気づかず、環境や状況のせいにする心理
- ・ 自分が特別扱いされない状況に我慢がならない人
- ・ 自分がいかに被害者かを訴える心理が強い人と言える

【こんな相手にどう対応すればいい？】

愚痴ばかりの人

- ・満員電車の中で、なんでこんなに混んでいるんだ！というような人
- ・自分がその状況に作用していることに気づかず、環境や状況のせいにする心理
- ・自分が特別扱いされない状況に我慢がならない人
- ・自分がいかに被害者かを訴える心理が強い人と言える

★対処方法★

- ①心理療法なみに1年でも2年でお互いの成長のために付き合えるか。
- ②あまり相手の愚痴に巻き込まれないように適度な距離で付き合うか。
②なら中途半端なアドバイス（もっとポジティブになればいいのになど）はしない。
- ③意図的にタイミングをずらして、相手の理解の及ばない時間をつくる
（ちょっとした不安を相手に与える）
- ④初めの5分だけ聞いたら、スマホをみるなど「真面目に聞かなくてもよい」と考えること。相手より自分の健康を大切にしましょう。

【こんな相手にどう対応すればいい？】

イライラを伝染させる人

- ・ 人より優位に立ちたい、損をしたくない人
- ・ 運気を下げたくないという観念に縛られている人
- ・ 邪魔されたたくない人
- ・ 相手や状況がスムーズにいかないことが許せないと感じる人
- ・ 自分を粗末に扱うような状況が許せなく、自意識過剰な人が多い

【こんな相手にどう対応すればいい？】

イライラを伝染させる人

- ・人より優位に立ちたい、損をしたくない人
- ・運気を下げたくないという観念に縛られている人
- ・邪魔されたくない人
- ・相手や状況がスムーズにいかないことが許せないと感じる人
- ・自分を粗末に扱うような状況が許せなく、自意識過剰な人が多い

★対処方法★

- ① 尊重されると素直になる。特別扱いや丁寧な言い方に対しても感度が高い
- ② 相手が少し大変そうな時（イライラが表れているとき）周囲が敬遠しているときほど進んで手伝ったりすると相手からの印象はぐーんとあがる

イライラしやすいひとは意外に人情派なので、優しさにととても敏感。




4. アサーティブコミュニケーション

「アサーション」とは、自分も相手も大切にしたい自己表現のこと。
その状態のことをアサーティブと言います

「私はOK、そしてあなたもOK」
この状態がアサーティブです。

アサーティブのテクニックをトレーニングすると、
ちゃんとNoや自分のニーズが言えるようになり、
相手が自分の領域に入ってくることを拒否することができます。



【ワーク①】アサーショントレーニング

★自分が境界線越えされていると感じる出来事を挙げてください！
(もやっ！とする。嫌な感じがする出来事。)

- ① それに対してどんな気持ちになりますか？
- ② どうなったら良いと感じますか？
- ③ どこまでなら出来そうで、出来ないことの境界線はどこですか？
(大きなストレスにならない程度の歩みよりはどこになりますか？)

チャットに投稿をお願いします！（3分）

出来事→

- ①
- ②
- ③

【アサーションでニーズを伝えるステップ】

Step1 自分の気持ちに正直になり、相手に誠実に向き合う

Step2 自分の気持ちや要求を明確に言う（Iメッセージで）

Step3 私はOK. 相手もOK

両者にとって満足のいく結果を目指す

Step4 自分の課題は自分の責任

相手の課題は相手に責任を取らせる



【アサーション：断り方】（急に残業を頼まれた場合）

1 謝罪：申し訳ございません

2 断る理由：以前から約束していた用事がありまして

3 断り：どうしても今日は残業できません

4 代替案の提示：あしたの朝一番でよければその仕事をやります

この方法はすぐに生活に取り入れることができます



【アサーション：断り方】練習してみましよう！

(自分がもやっとしたことに関して)

1 謝罪：

2 断る理由：

3 断り：

4 代替案の提示：



5. 境界線を意識した会話（パウンダリートーク）

- ① 会話のゴールをイメージする（話すのはあと）
- ② 事実の描写をなるべくいれて話す
- ③ その上で事実に伴う自分の感情を言葉にする
- ④ 最後に、必要な場合は「だからこそ、このように協力してほしい」と付け加える

①②③をとばして、なんで○○○○をしてくれないの？と伝えても、相手はどうしたらいいのかわからず、反発してコミュニケーションエラーが起きてしまう。

5. 境界線を意識した会話

① 会話のゴールをイメージする（話すのはあと）

業務の改善について、スタッフがお互いに協力しながら、それぞれの役割と責任を分担して係わる姿をイメージする（ゴール）

② 事実の描写をなるべくいれて話す

その業務について、うまく連携がとれていないのは、報告や記録などの申し送りがうまくいっていないからだと思う。

③ その上で事実に伴う自分の感情を言葉にする

連携がとれていないことによって、利用者様に不利益なことや危険がおきる可能性があるのは不安だし、何とかして防ぎたい。

④ 最後に、必要な場合は「だからこそ、このように協力してほしい」と付け加える

だからリーダーとしてきちんと報告できて、申し送りがうまく行くように協力してくれないかしら。



5. 【ワーク②】 境界線を意識した会話

- ① 会話のゴールをイメージする（話すのはあと）
- ② 事実の描写をなるべくいれて話す
- ③ その上で事実に伴う自分の感情を言葉にする
- ④ 最後に、必要な場合は「だからこそ、このように協力してほしい」と付け加える




いかがでしたか？

新しい考え方はすぐに慣れませんが、習慣になるとグッと楽になります。

自分の正直な気持ちに向き合いうことが第一歩です。

皆さんの仕事や生活がより良いものになりますように！

最後までお付き合いくださり、ありがとうございました(^-^)



6. 榊原先生と工藤とのQ&A

本日の気づき、やってみたいこと、
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. 【ワーク①】アサーショントレーニング

★自分が境界線越えされていると感じる出来事を挙げてください！（もやっ！とする。嫌な感じがする出来事。）

- ① それに対してどんな気持ちになりますか？
- ② どうなったら良いと感じますか？
- ③ どこまでなら出来そうで、出来ないことの境界線はどこですか？（大きなストレスにならない程度の歩みよりはどこになりますか？）

Step1 自分の気持ちに正直になり、相手に誠実に向き合う

チャットに投稿お願いします！（3分）

出来事→

- ①
- ②
- ③

【アサーションでニーズを伝えるステップ】

Step1 自分の気持ちに正直になり、相手に誠実に向き合う

Step2 自分の気持ちや要求を明確に言う（Iメッセージで）

Step3 私はOK. 相手もOK

両者にとって満足のいく結果を目指す

Step4 自分の課題は自分の責任

相手の課題は相手に責任を取らせる



【アサーション：断り方】練習してみましよう！

(自分がもやっとしたことに関して)

Step2 自分の気持ちや要求を明確に言う (I メッセージで)

Step3 私はOK. 相手もOK。両者にとって満足のいく結果を目指す

Step4 自分の課題は自分の責任。相手の課題は相手に責任を取らせる

1 謝罪：

2 断る理由：

3 断り：

4 代替案の提示：



【ワーク②】 境界線を意識した会話

- ① 会話のゴールをイメージする（話すのはあと）
- ② 事実の描写をなるべくいれて話す
- ③ その上で事実に伴う自分の感情を言葉にする
- ④ 最後に、必要な場合は「だからこそ、このように協力してほしい」と付け加える



8. 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！！



9. まとめ

境界線を意識するということは、自分の本当の気持ちと向き合うことでもあります。

日ごろ、忙しくて見ないふりをしていた自分の本当の気持ちに気づいてくださると幸いです。

自分の課題（自分で変えられること）を一生懸命対応し、熱意を表すことでしか、相手は変わらないのだと知ること、やるべきことにコミットできると思います。

みなさまのこれからのますますの活躍を期待しています！

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/>

【年末特別企画！！】自分が他者より簡単にできること、現在の方向性を「数秘」を使って読み解いてみませんか？

次回

1/24(月) 14時～

内容は、

「リーダーが成長するために必要なこと」です！



お楽しみに！