

# 管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～リーダーが成長していくために必要な視点～

## 【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てたことで、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

## 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視点

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

- ◎リーダーの心の在り方を意識することで、相手に影響を与えられる人になる。
- ◎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、自分の気持ちと向き合うチェックリスト
- 2、自分の感情に背くとなにがおきるのか
- 3、相手の行動を引き出すための心の持ち方
- 4、自分だけが気づいていない事（箱に入っているとされる状態）
- 5、【ワーク① あたなが持ち歩いている箱は？】
- 6、【ワーク② 自分をもっともよく箱に入って接している相手】
- 7、自分が箱の外にい続けるために出来ること
- 8、榊原先生と工藤とのQ&A（20分）
- 9、自己紹介、【ワーク①、②】チャット投稿&練習
- 10、振り返り、感想（10分）
- 11、まとめ

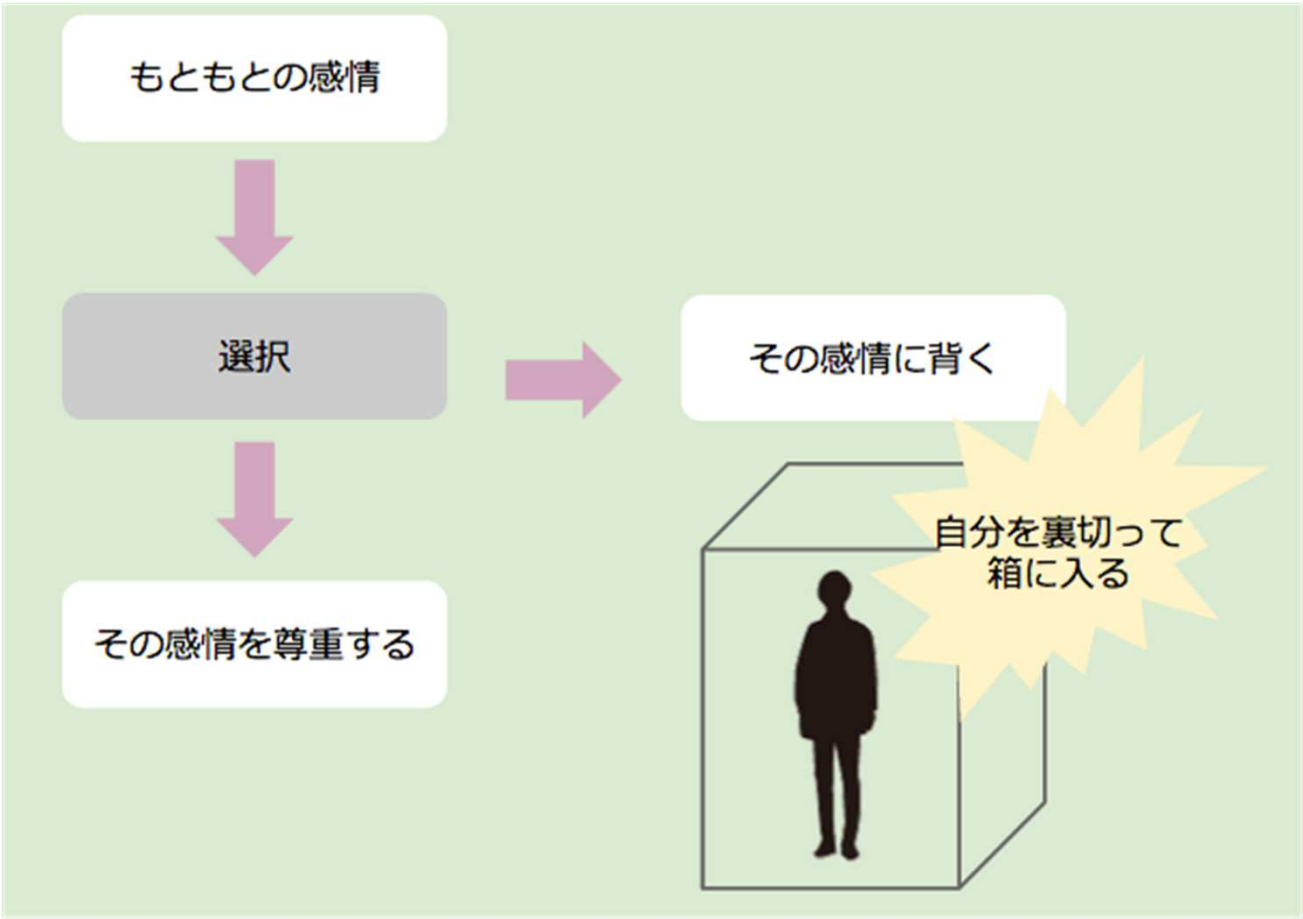
# 1. 自分と向き合うチェックリスト

1. 自分の悩みは人に相談せずに、自分で解決するものだ。
2. 自分はもっと評価されるべきだと思う
3. 急な仕事が入ったら、大切な人との約束でもキャンセルする
4. 普段から家での会話が少ない
5. 自分は細かいことによく気がつ方だとおもう
6. 話をうまく進めるために上手な嘘をつく自信がある
7. どうしても苦手な上司(部下)がいる
8. ため息が増えた
9. 人の欠点がどうしても気になってしまう
10. 仕事が忙しいことはいいことだ
11. 最近家族に「ありがとう」を口にしていない
12. 自分には敵が多いんじゃないかと思う

## 着眼点：自分への裏切りをしていないか

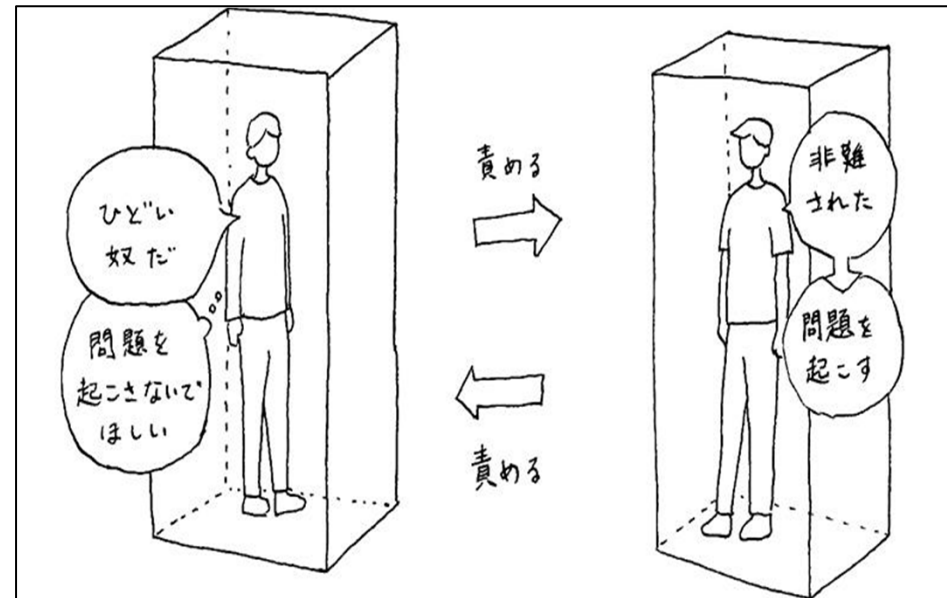
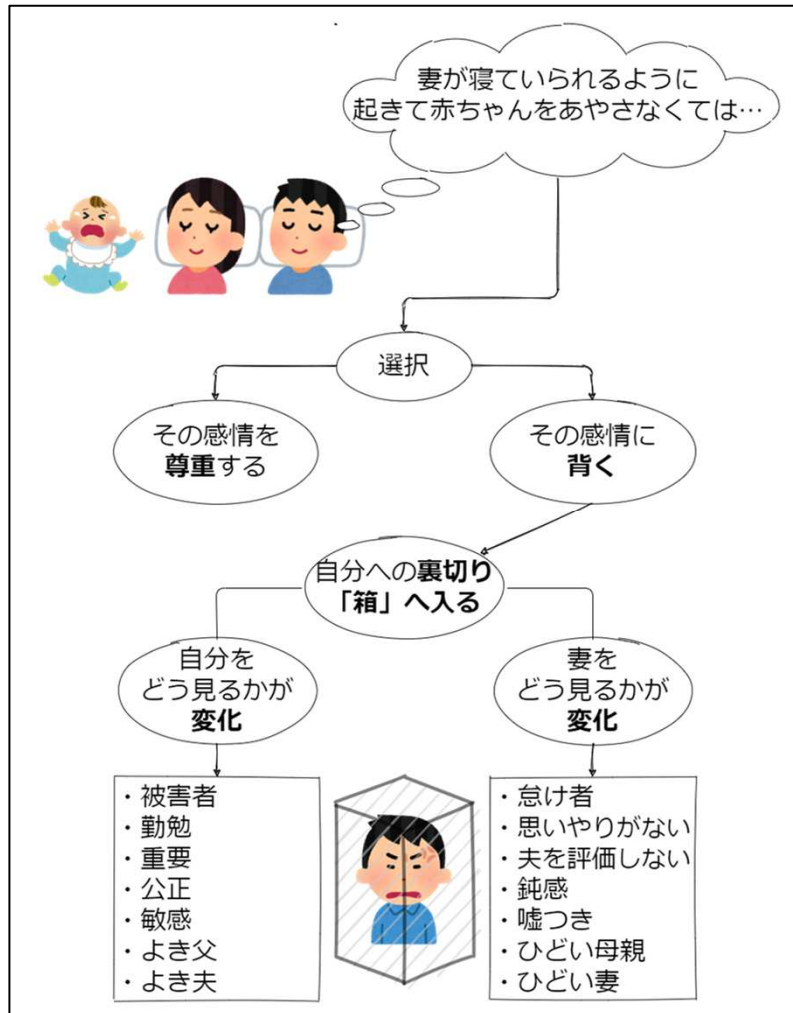
- ◆自分が人にどのような影響を及ぼすか、成功できるかどうかは、すべて箱の外に出ているか否かにかかっている
- ◆他の人々に抵抗するのをやめたとき、箱の外に出ることができる
- ◆箱の中に入ると利用者さんのケアや業務内容に気持ちを集中することができなくなる
- ◆自分への裏切りは、自己欺瞞へ、さらには箱へと繋がっていく





## 2.自分感情に背いてしまうと何が起きるのか

- ◆ 「あなた」にとって「他の人たち」は【脅威】だった！
  - ◆ 「あなた」にとって「他の人たち」は【やっかい者】だった！
  - ◆ 「あなた」にとって、「他の人たち」は【問題の種】だった
- ＝あなたは「箱」に入っている



### 3. 相手の行動を引き出すための心の持ち方

自分が相手から、なんとかしなくてはならない問題とみなされているか、操られているのか、策略を恵されているのかが、わずかな時間でわかってしまう。偽善だって嗅ぎつけられる。見せかけの親切の下に隠れている非難を感じ取ることもできる。

**人は相手が自分をどう見ているかを感じ取り、それに対して反応している。**

**【心の深いところにある気持ちを察する】**

### 3. 相手の行動を引き出すための心の持ち方

他人が感じるものは「あなたの行動」よりも「奥深くにある感情」

これが間違っていると、相手に与える影響は違ったものなる。

それは、【心の持ち方】

◆人を「人として」みている＝思いやりの心をもって接する

(人も自分も同じ存在。その人の心配事、望み、要求や恐れに対して思いやりが出てくる)

◆人を「モノとして」みている＝抵抗心

(モノとして見ると現状を見ようとしなない。事実が見えない。他人を偽って見ることは自分にも偽っていることになる)



## 【自分への裏切りが抵抗心を作る】

1. 自分が**他の人のためにすべきだ**と感じたことに**背く行動**を、自分への裏切りと呼ぶ。
2. いったん自分の**感情**に背くと、周りの世界を、自分への裏切りを正当化する視点から見るようになる。
3. 周りの世界を自分を正当化する視点から見るようになると、**現実を見る目がゆがめられる**。
4. したがって、人は**自分の感情に背いたときに箱に入る**。  
→そして、他の人に対して抵抗しはじめる。



#### 4.自分だけが気づいていない事（箱に入っているとされる状態）

知らずしらずに「箱」を持ち歩いている？！

自分を裏切ったと言う感覚がない？

すでに箱に入っているのに、箱に入っているかんかくがない？

- ・他の人は「私」より、忙しくない
- ・他の人は「私」より、感じない
- ・他の人は「私」より、大切にない

【他の人は、「私」にとってモノである】

このような気持ちを無意識に抱きながら生活していることを、

箱を持ち歩いているという状態。

では、その箱の中身は??

## 5. 【ワーク① あなたが持ち歩いている箱は？】

- ◆ 「私」は人より優れている。「優越」の箱・・・①
- ◆ 「私」は〇〇〇してもらって当然、価値がある「当然」の箱・・・②
- ◆ 「私」は人によくみられたい、人の目を気にする「体裁」の箱・・・③
- ◆ 「私」は人より劣っている。「劣等感」の箱・・・④

誰に対して箱を持っているか

家庭での生活・・・夫、妻（ ）子ども（ ）両親（ ）きょうだ（ ）


会社での生活・・・上司（ ）同僚（ ）従業員（ ）顧客（ ）

普段の生活・・・隣近所（ ）レストラン内（ ）電車、バス（ ）

行列（ ）ホテル（ ）

時が経つにつれ、いくつかの箱を自分の性格とみなすようになり、それを持ち歩くようになる。





## 6.【ワーク② 自分をもっともよく箱に入って接している相手】

Q あなたが、一番箱に入って接していると思っている人を思い浮かべて見てください。

- ①私がこの箱に入っているとき、私と共に生活し、働き、一緒にいるのをどう感じているでしょうか？
- ②この人が非難したり、要求したりして「私の箱」を脅かす時、何がおこりますか？
- ③もし、私が「箱」に入っていなかったら、他の人や自分自身がどのように見えるでしょうか？

## 7. 自分が箱の外にい続けるために出来ること

**【自分を裏切る事によって、新たな自分が創られる】**

**—それは、非難している相手の犠牲者になっている自分である。**

- ・この人だって、私を助けてくれない
- ・他人に頼りすぎ
- ・私の方が忙しい
- ・相手はさぼりたいだけ

築き上げた自分を認めてくれな人の言葉や行動には抵抗を感じる。



## もしも、相手が箱に入っていたら？

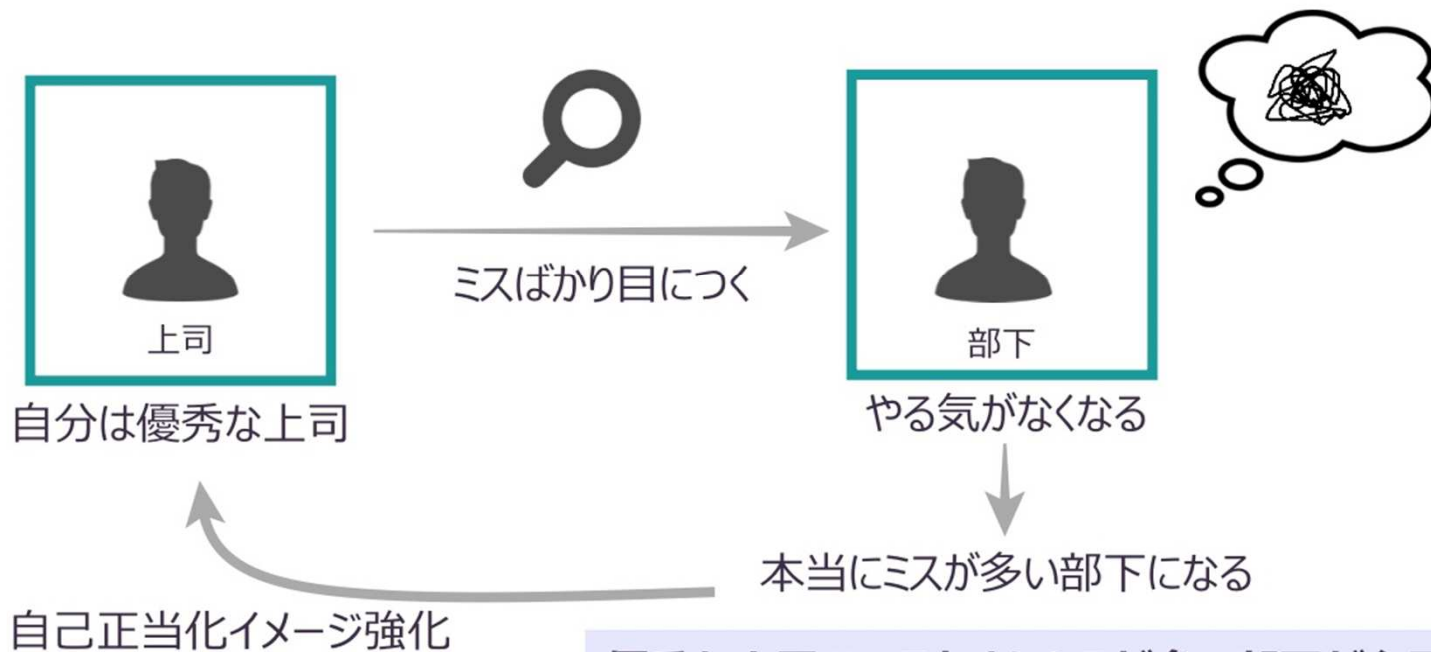
- 自分は完璧だとは思っていないが、いろいろ考え合わせたら、人並みやっている。と思っている。

→自分が箱に入っている状態で、相手を攻撃したら？

...相手も箱に入る。

【お互い箱の中にいると、お互いに相手を手ひどく圧かい、お互いに自分を正当化する。共謀してお互いに箱の中にいる口実を与え合う】

## 「箱」にいと相手も「箱」に入れてしまう



**優秀な上司でいるためにミスが多い部下が必要  
= 成果の出ない人間関係**




## 相手に一番何を求める？

- やめてほしい
- 変わってほしい
- 協力してほしい

本当にそう思っているのでしょうか？

それなら、どうして相手が反対の行動をするよう勧めるのでしょうか？




彼らが変わったとき、心からそれを認めずにこんなことをいっていないだろうか？

- ・もっと早く変わってくればよかったのに
- ・あまり変わっていないじゃない
- ・心がこもってない
- ・何が欲しいの？

## 問題は行動そのものではなく、心の持ち方

◆人を「人として」みている＝思いやりの心をもって接する  
(人も自分も同じ存在。その人の心配事、望み、要求や恐れに対して思いやりが出てくる)

◆人を「モノとして」みている＝抵抗心  
(モノとして見ると現状を見ようとしない。事実が見えない。他人を偽って見ることは自分にも偽っていることになる)




相手に問題があるからといって、自分が問題を抱えていることの言い訳にはならぬらい！

あ、いたたた・・・・・・（滝汗）

見方を変えれば、

【自分が問題を抱えているかもしれないという可能性に  
希望を感じることができる】



つまり、  
箱の外にでるためには、自分を見つめるだけではなく、抵抗してきた人たちの人間性を認め受け入れること。

あれ？これって、認知症の方の行動障害に対する心持ち、対応に似ている気が。。。。。（私だけ？）

私たちの人生において、思いやりの関係や思い出を通して、箱から出られる機会をつくる。

→箱からでたら、他の人にしてあげようと感じたことを実行することで、箱の外にとどまることができる。




目の前にいる人は、自分とは違う一個  
の独立した人間だと気がつけば箱から  
出ることが出来ますよ





## 【知ったことに即して生きること】

- ★完璧であろうと思わず、よりよくなろうと思きましょう！
- ★既にそのことを知っている人以外には、箱などの言葉は使わず、自分自身の生活にこの原則を活かしましょう！
- ★他の人々の箱を見つけようとするのではなく、自分の箱を探しましょう。
- ★箱の中に入ってるといって他人を責めてはいけません。自分自身が箱の外に留まるようにしましょう！
- ★自分が箱の中にいることがわかって、あきらめず努力を続けましょう！
- ★自分が箱の中にいた場合、箱の中にいたということを否定してはいけません。謝った上でさらに前に進みましょう。これから先、もっと他の人の役に立つよう努力しましょう！
- ★他の人が間違っただけをされているという点に注目するのではなく、どのような正しいことをすればその人に手を貸せるかをよく考えましょう！
- ★他の人が手を貸してくれるかどうかを気にやむのはやめましょう。自分が他の人に力を貸せているかどうかを気につけていきましょう！



## 8. 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！

## 【ワーク① あなたが持ち歩いている箱は？】

- ◆ 「私」は人より優れている。「優越」の箱・・・①
- ◆ 「私」は〇〇〇してもらって当然、価値がある「当然」の箱・・・②
- ◆ 「私」は人によくみられたい、人の目を気にする「体裁」の箱・・・③
- ◆ 「私」は人より劣っている。「劣等感」の箱・・・④

誰に対して箱を持っているか

家庭での生活・・・夫、妻（ ）子ども（ ）両親（ ）きょうだい（ ）

会社での生活・・・上司（ ）同僚（ ）従業員（ ）顧客（ ）

普段の生活・・・隣近所（ ）レストラン内（ ）電車、バス（ ）  
行列（ ）ホテル（ ）

時が経つにつれ、いくつかの箱を自分の性格とみなすようになり、それを持ち歩くようになる。

自分を  
相手より  
上に見る


優越の箱	
自分を どう見るか	<ul style="list-style-type: none"><li>・他人より優れている</li><li>・重要な人間</li><li>・尊敬に値する</li></ul>
感情	<ul style="list-style-type: none"><li>・イライラ</li><li>・無関心</li><li>・相手を見下す</li></ul>

当然の箱	
自分を どう見るか	<ul style="list-style-type: none"><li>・認められて当然</li><li>・大事に扱われるべき</li></ul>
感情	<ul style="list-style-type: none"><li>・不当に扱われている</li><li>・被害者意識</li><li>・評価に不満な気持ち</li></ul>

自分を  
相手より  
下に見る

劣等の箱	
自分を どう見るか	<ul style="list-style-type: none"><li>・才能、能力がない</li><li>・うまくいくはずがない</li></ul>
感情	<ul style="list-style-type: none"><li>・無力さ</li><li>・妬み、嫉妬</li><li>・相手への依存</li></ul>

体裁の箱	
自分を どう見るか	<ul style="list-style-type: none"><li>・人の目が気になる</li><li>・他人の評価が不安</li></ul>
感情	<ul style="list-style-type: none"><li>・不安</li><li>・ストレス</li><li>・～でなければならない</li></ul>



## 【ワーク② 自分をもっともよく箱に入って接している相手】

Q あなたが、一番箱に入って接していると思っている人を思い浮かべて見てください。

- ①私がこの箱に入っているとき、私と共に生活し、働き、一緒にいるのをどう感じているでしょうか？
- ②この人が非難したり、要求したりして「私の箱」を脅かす時、何がおこりますか？
- ③もし、私が「箱」に入っていなかったら、他の人や自分自身がどのように見えるでしょうか？



## 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

自分の本当の感情に向き合うのは、ほんと大変です。  
自分を犠牲にして、相手のためにできることを考えるのではなく、自分も大切にした上で（しかも、箱に入らず！）相手にかかわることができらいいですね！（難しいけど）

介護にかかわっている人たちは、これを体感として知っていることが強みだと思っています。（心の持ち方が相手に伝わる感覚）

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/>



次回

**2/25(金) 10時～**

内容は、

「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）」です!

お楽しみに！