

管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～コミュニケーションで役立つ反応、返事、質問～

【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

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

- ◎相手との信頼関係を築きやすくする。わかってもらえたを創出することができる。
- ◎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. コミュニケーションのコツの復習
2. コンプリメントの種類
3. コンプリメントの効果
4. 【ワーク① セルフコンプリメント】
5. 【ワーク② 対職員想定コンプリメント】
6. 【ワーク③ 間接的（質問）コンプリメント】
7. 榊原先生と工藤とのQ&A（20分）
8. 自己紹介、【ワーク②、③】チャット投稿&練習
9. 振り返り、感想（10分）
10. まとめ

1. コミュニケーションのコツの復習

【価値観】

- ★何に価値を見出しているのか
- ★何を優先して考えているのか
- ★何が心地いいのか
- ★何が気分悪いのか

- ★生活歴、生活習慣
- ★優先するもの
- ★これだけは避けたいもの
- ★考え方の癖

- ★繰り返し話すこと、内容

1. コミュニケーションのコツの復習

【価値観】

◆大切にしていること、怒るポイント、不快になるポイントを知ること
で、物事を伝える時に協力してもらえるよう対策を練られる。

◆考え方の癖から、相手の思考を推測できる

◆多様な価値観を知るだけでも、違う考えを受け入れることができる

【相手の感情を知る】

相手の感情に寄り添う（状況に寄り添う、行動に寄り添う）

→何を1番わかってもらいたいかを推測する

1. コミュニケーションのコツの復習

【正しく聴く】

～ 心を使って相手の心を受け止める～

- ★自分の思いは横に置いて、
相手の思いを入れる場所を自分の中に作る。
- ★相手の思いを「そのまま」受け止める。
- ★理解した事を、その人の立ち場に立って、どんな思いで、
どんなことを理解してもらいたいかをその人の心に寄り添い
ながら「聴く」

2. コンプリメントの種類

コンプリメントとは、

相手が肯定、尊重されている、受け入れられていると感じるような言動・態度・敬意を表すプロセス

誉める、ねぎらう、承認する、応援する、敬意や信頼を表わす、感銘を伝える

◎直接的コンプリメント

◎間接的コンプリメント（コーピングクエッション）

◎セルフコンプリメント

2. コンプリメントの種類

◎直接的コンプリメント

非言語的 ... うなづく、身を乗り出す、微笑むなど

言語的表現 ... 「すごいですね」「よく乗り越えましたね」

「あなたは忍耐強い方ですね」「大変でしょうね」

「本当に努力されたのですね」「辛い思いをされたのですね」

「なるほど」「いいですね」「驚きました」

「そんなに苦しい中、どうにか頑張って来たのですね」

「言葉には出来ないほどの多くの気持ちがあるのでしょうかね」

2. コンプリメントの種類

◎間接的コンプリメント（コーピングクエッション）

「どうやって乗り越えて来たのですか？」

「なにがよくて、そうなったとお考えですか？」

「あなたがされた何がよかったのですか？」

「もう少し詳しく教えてください」

「他にも〇〇したという事がありましたか？」

2. コンプリメントの種類

◎セルフコンプリメント

「あの時は夢中だったけど、あの状況でなんとかやってきたな」

以下ワーク①で行います。

「 」

「 」

「 」

3. コンプリメントの効果

相手をねぎらい、勇気づけ、励ますことで

「そうそう！」 「わかってもらえた！」

という、反応を引き出すことで、信頼関係が結びやすくなる。

そのことで、自分からやってみようかな

できるかもしれない

という気持ちが引き出す効果もある。

また、間接的コンプリメント（コーピングクエッション）することで

相手の自己効力感が増す（実験結果で実証済み）

4. 【ワーク① セルフコンプリメント】

自分が肯定、尊重されている、受け入れられていると感じるような言動・
態度・敬意を表すプロセス

誉める、ねぎらう、承認する、応援する、敬意や信頼を表わす、感銘を伝える

【ワーク】

★3～5個考えて投稿お願いします！

～ 時間は5分間～

(名前は言わずに内容だけ読ませていただきます。)

5. 【ワーク② 対職員想定のコンプリメント】

普段の業務での会話設定

【自分】「Aさん、いつもお風呂入る前になかなか脱衣所まで来なくて時間かかっているけど、Bさんはいつもどうやっています？」

【B職員】『あー、離床時にAさんの着替えを一緒に選んで見えるところに置いておくんです。そうすると後になってもお風呂だって忘れていから、お風呂の時間になってもスムーズにお風呂に行く確率が上がるんですよ』

【ワーク】

～ 時間は5分間 ～

6. 【ワーク③ 間接的コンプリメント】

面接での想定

【自分】

「この半年で意識して行ったこと、特に頑張ったことがあれば教えてください」

【B職員】

「私はよく、時間ぎりぎりで仕事しているところがあり、予定外のことがおきても対応出来るような時間（余裕）を作れるような仕事の仕方を意識しました。」

【ワーク】

～ 時間は5分間 ～



7. 榑原先生と工藤との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② 対職員想定のコンプリメント】

普段の業務での会話設定

【自分】「Aさん、いつもお風呂入る前になかなか脱衣所まで来なくて時間かかっているけど、Bさんはいつもどうやっています？」

【B職員】『あー、離床時にAさんの着替えを一緒に選んで見えるところに置いておくんです。そうすると後になってもお風呂だって忘れていから、お
風呂の時間になってもスムーズにお風呂に行く確率が上
がるんですよ』

【ワーク】

～ 時間は5分間 ～

【ワーク③ 間接的コンプリメント】

面接での想定

【自分】

「この半年で意識して行ったこと、特に頑張ったことがあれば教えてください」

【B職員】

「私はよく、時間ぎりぎりで仕事しているところがあり、予定外のことがおきても対応出来るような時間（余裕）を作れるような仕事の仕方を意識しました。」

【ワーク】

～ 時間は5分間 ～



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

コンプリメントはスキルです。

普段から意識して使うことで、自然と出来るようになってきます。

相手のメンタルが弱っているときでも、行動に移せるようになる可能性を秘めています。

相手の可能性（今できていること）からの課題解決に向かうアプローチの入り口になりますので、是非普段から使ってみてください！

口に出す言葉で人間関係が変わることを実感していただきたいなと思います。

本日はありがとうございました♪

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

3/29(月) 10時～

内容は、

「課題解決方法、目標達成方法（カウンセリングスキル）」です!

お楽しみに！