

# 管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～模擬面接トレーニング 効果的な面接のコツ～

## 【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 模擬面接トレーニング 効果的な面接のコツ

3

## セミナー内容

### 全職員向け！ コミュニケーションマスターへの道

- R5年5月 強みを知り、強みを活かす
- R4年7月 ストレスケア、ストレス軽減のコツ
- R4年9月 コミュニケーションマスターへの道 基礎編
- R4年11月 コミュニケーションマスターへの道 実践編
- R5年1月 アドラーの勇気づけ、課題の分離、目的論
- R5年3月 リーダーシップとメタ認知ワーク

### 管理職・指導者向け！ コミュニケーション実践力アドバンス講座

- R5年6月 強みを見つける視点と質問
- R4年8月 ストレスのアセスメント、メタ認知
- R4年10月 相手の価値観を知る質問
- R4年12月 伝わる話し方、共通言語の必要性
- R5年2月 アドラー心理学 勇気づけ人材育成と3つの知恵
- R5年4月 目標達成、課題解決アプローチの実践

4



## 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

- ◎課題解決のスキルを学び、自分で課題解決できるようになる。
- ◎自分で魔なんだ課題解決をスタッフに質問することで、スタッフ自身が自分で課題解決できるようになる。
- ◎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。

5



## 本日のセミナー受講の心構え

- ◎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。)

6

## 本日の流れ

1. 面接者の超重要！心構え
2. 実践のためのスキルふりかえり
3. 榊原先生セミナーより～面談パターン
4. 榊原先生と工藤とのQ&A（20分）
5. 模擬面接の練習&フィードバック（60分）
6. 感想、質問、疑問
7. まとめ

7

## 1. 面接者の超重要！心構え

面接や対人援助する人に超重要な視点、コツを説明していきます。

この道が長い人はみな身につけているスキルです。

きっと自然に身につくのですが、論理的に構造を理解し、意識的にやることで効果は数十倍になると思います。

### 【何も意識しないとこのようなことがおきる】

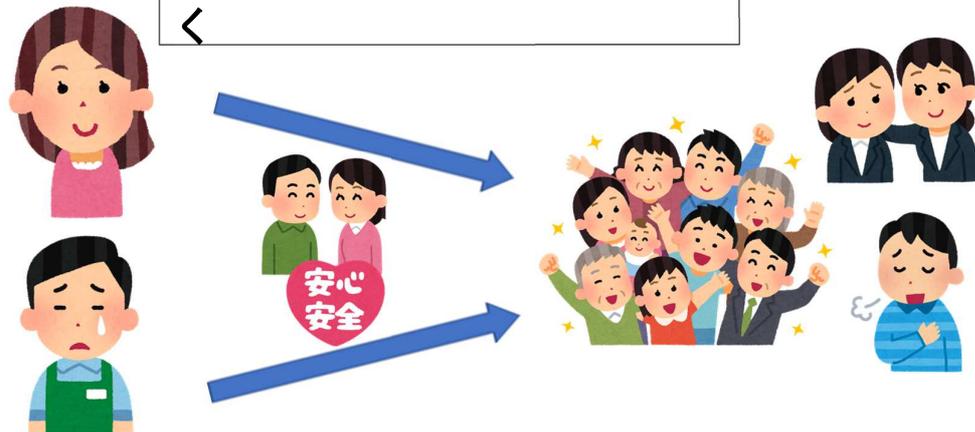


8

# 1. 面接者の超重要！心構え

【客観的な視点を維持する。メタ認知】

同じ課題を共同解決していく



9

# 1. 面接者の超重要！心構え

相手の困りごと、悩みを聴く

⇓

面接側の希望、  
目標達成のために必要なことを伝える

⇓

お互いの利益になる課題設定  
【共同解決していくことを共有】

⇓

行動する！！



共同解決していく

10

## 2. 振り返り ～正しく聴く～

前提として、

「言葉や態度は正確には伝わらない」と心に留めておく。

【相手が伝えたいことを理解するために】

→理解は相手の枠組みにそって行おうと努力する。

(相手は相手の枠組みで受け取る→相手の価値観を知る)

【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」

11

## 2. 振り返り ～正しく聴く～

デール・カーネギー「リーダーになるために」より

「もし、君が彼らと意見が違ふときは彼らの言葉を遮りたくなるだろう。しかし、それではいけない。それは危険だ。彼らは言いたいことをまだ抱えている限り、君の言葉に注意を払おうとしないだろう。だから、辛抱強く、また寛大な気持ちで耳を傾たまえ。誠実でありたまえ。彼らを励まして、考えをすっかり吐き出せたまえ。」

彼らはけっして（話を聴いてくれたことを）忘れないだろう。

そして、あなたも、1つ2つは学ぶことがあるだろう。

⇒よい聴き手ほど説得力のある人はいない。



12

## 2. 振り返り ～価値観を知る～

自分の価値観を知る→相手の価値観を知る

【自分はどんな価値観を持っているか】

### ◎ 仕事での価値観

- ・認知症の方への対応を丁寧に
- ・介護を作業にしない
- ・目線を合わせる
- ・表情でも相手に安心感を
- ・安全・安楽、自立支援、自己決定の場を増やす

### ◎ プライベートでの価値観

- ・ローンはなるべく組まない
- ・自分のこだわりを相手に強要しない
- ・自分の好奇心、自由な時間を大切にする
- ・すき焼きは豚肉。シチューも豚肉。



13

## 2. 振り返り ～価値観を知る～

自分の価値観を知る→相手の価値観を知る

【相手はどんな価値観を持っているか】

### ◎ 仕事での価値観

繰り返し話すこと

仕事の仕方（利用者さんのこと、業務内容、時間管理、シフト）  
こだわっているところ

### ◎ プライベートでの価値観

生活習慣、一緒に暮らしている人や友達の考え、こだわり、  
怒りのポイント、特に避けたいことなど



14

## 2. 振り返り ～価値観を知る～

### 自分の価値観を知る→相手の価値観を知る

☆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、物事を伝える時に協力してもらえるよう対策を練ることができる。

☆客観的に相手の思考を推測できる。

白黒思考がでてきたな。ポジティブなこと無視してるな。



《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》

→ストレスが減る。

相手に自分の価値観を押しつけて関係性を悪化させることを防ぐ。

## 2. 振り返り ～気持ちを伝える～

### 【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)



伝え方と受け取り方の枠組みの交換を意識する。

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。

## 2. 振り返り ～気持ちを伝える～

伝わりやすい話し方のテンプレート

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

～おまけ～

一言で言うとしたら、何といいますか？



17

## 2. 振り返り ～境界線、アサーション～

【自分ができること、相手がやることを意識する】

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



「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。

18

## 2. 振り返り ～境界線、アサーション～

【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



19

## 2. 振り返り ～リーダーが成長するために必要なこと～

【相手の行動を引き出すための心の持ち方】

相手を感じるものは「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。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

20

## 2. 振り返り ～リーダーが成長するために必要なこと～

### 【自分を裏切る事によって、新たな自分が創られる】

ーそれは、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

人は、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。

自分も、相手も

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。

21

## 2. 振り返り ～リーダーが成長するために必要なこと～

### 【では、どうしたらいい？】

自分の本当の気持ちを偽らずにいる（やった方がいいとおもっていることをやらず、相手のせいにするをやめる）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。

具体的には

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、相手の人間性を受け入れる機会をつくる。

→それができたら、他の人にしてあげようと感じたことを実行することで、人間性を受け入れられと相手が感じ、そして相手も行動し、変化していく。

22

## 2. 振り返り～目標達成法 WOOP～

### W 願望 (Wish)

「あなたの願いは何ですか？」 仕事上、最も重要な希望や懸念は何ですか？

### O 結果 (Outcome)

「最善の結果は何ですか？」

その願いを達成することで得られる最高の、最も肯定的なことは何ですか？

あなたの願いが満たされたら、どんな感情を経験しますか？

### O 障害 (Obstacle)

「あなたの障害を特定しましょう」

願いをかなえるのを邪魔している自分の中の妨げになっているものは何ですか？

自分の中にある抵抗する気持ちは何ですか？

あなたの中に存在する主な障害は何ですか？（感情、思い込み、習慣やクセ、行動、考えなど）

### P 計画 (Plan)

「もし〇〇と仮定し、計画を立てましょう」 障害を乗り越えるために、何ができますか？

Xだったら、Yをする → 俯瞰して、Xの出始めを察知する。その視点を保ったままYを実行する。

23

## 2. 振り返り ～課題解決志向～

### ◎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」

### ◎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？」

24

## 2. 振り返り ～課題解決志向～

### ①問題の説明を聞く

何に困っているのか、うまくいかないことはなにか。  
直接的コンプリメント、間接的コンプリメントを使う。丁寧に聴く。

### ②面接の目標作り(望んでいることを聞く)

「○○ではない」ではなく、「○○の状態」と言いかえる。  
その状態だと何が良いか。どんな結果を期待できるかと、深掘して訊く。

### ③今できていること、あるものを探す

その方の考え、発想、行動力、表現力、論理的思考、情緒の豊かさ、経験、忍耐力、工夫、智恵、対人関係力、  
趣味、関心、知識、努力、学歴、資格、周囲の助けてくれる人、持っている物・・などなどのリソース。

### ④解決に向けて進む

リソース（今持っているもの、できていること）を手がかりに、問題が起きた時にどう対処できるかを引き出す。  
（相手の中に解決するものがあると信じる！）

25

## 3. 榊原先生セミナーより～面談パターン～

### ◆頑張った事、良かったこと

結果+姿勢・プロセス+成長+将来（見ていないと承認できない）  
正しく聴く、価値観を知る、コンプリメント

### ◆学んだこと、感謝していること

あえて考えてもらう機会をつくる（気づきを促す） 間接的コンプリメント

### ◆今月（自身）の目標の振り返り【コツ 事実と解釈を整理して返す】

この目標で「期待」を明確化し、PCDA！自分でも考えてもらう。

### ◆今月（上司より）の目標振り返り

この目標項目だけでも公表するも一つの方法か。気持ちを伝える

### ◆困っている事、悩んでいること

しっかり話を聞く、解決の前に理解と共有、共感。  
何もない人はこちらから質問。WOOP、課題解決志向アプローチ

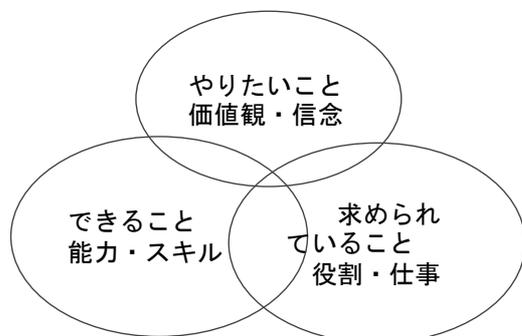
### ◆その他

次回の面談は振り返りとお礼から始める。気持ちを温め直すイメージ。

26

### 3. 榊原先生セミナーより～面談パターン～

#### ◆仕事とは？



※天晴れ介護サービス流！人材育成もできる  
職員面談の新技术（動画、資料より一部抜粋）

#### ◆期待することリスト

##### ◆面談の注意点（一部抜粋）

- ・相手の発言を繰り返して間違っていないか確認する
- ・事実と推測を分けるようにする
- ・質問する側に回る
- ・掘り下げる質問をする
- ・こちらの解決策をすぐにいわない
- ・面談内容の秘密を守る

##### ◆意見が合わない場合

- ・基準と背景を知る（相手も自分も）
- ・より深い面談

##### ◆職員のニーズを考える

##### ◆反対派への向き合い方

など、具体的な内容がたくさんです！

27

### 4. 榊原先生と工藤とのQ&A

榊原先生→工藤

工藤→榊原先生（面接時の事について）

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！

28

## 5. 【模擬面接の練習&フィードバック】

★面接者 疑似スタッフ 各1名 決定

1回10分 感想、フィードバックをチャット投稿

模擬面接 実践者 感想発表

榊原先生、工藤からもフィードバック  
(10分程度)

これを3組 繰り返す。

29

## 5. 【模擬面接の練習&フィードバック】

### ◆頑張った事、良かったこと

結果+姿勢・プロセス+成長+将来 (見ていないと承認できない)  
正しく聴く、価値観を知る、コンプリメント

### ◆学んだこと、感謝していること

あえて考えてもらう機会をつくる (気づきを促す) 間接的コンプリメント

### ◆今月(自身)の目標の振り返り【コツ 事実と解釈を整理して返す】

この目標で「期待」を明確化し、PCDA! 自分でも考えてもらう。

### ◆今月(上司より)の目標振り返り

この目標項目だけでも公表するも一つの方法か。気持ちを伝える

### ◆困っている事、悩んでいること

しっかり話を聞く、解決の前に理解と共有、共感。

何もない人はこちらから質問。WOOP、課題解決志向アプローチ

### ◆その他

次の面談は振り返りとお礼から始める。気持ちを温め直すイメージ。

30



## 6. 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！！



## 7. まとめ

いろんなスキルを駆使しての模擬面接、お疲れさまでした。そして、1年間継続できたこと、心より感謝申し上げます！1年前のスキルがここに繋がっていたことを感じていただけたら幸いです。

コミュニケーションが不可欠な介護の仕事でがんばっている皆様をこれからも、微力ながら応援できたらと思っています。本当にありがとうございました。

(ありがたいことに、今年度も継続してセミナーやらせていただきます！)



## 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

**5/18(水) 10時～**

内容は、

「(全職員向け) 強みを知り、強みを活かす」です!

お楽しみに！