

管理者のための コミュニケーション力 向上講座

～ 対職員とのコミュニケーション ～

【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

- ◎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。
- ◎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。
(自分にはできないということはない。身につくと信じて練習を繰り返す。)
- ◎ いつもの自分から一步踏み出す。挑戦する。
(コンフォートゾーンから抜け出す。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、職員のことを理解する（10分）
- 2、コミュニケーションのコツを学ぶ（10分）
- 3、榊原先生と工藤とのQ&A（30分）
- 4、自己紹介、悩み、課題（1人1分程度）
- 5、工藤とお悩みセッション（20分）
- 6、振り返り、感想（10分）
- 7、まとめ（1分）



1、職員のことを理解する

【よくありがちなパターン①】

何回伝えても、できない職員がいる。（伝えたいことがわかってもらえない）

【よくありがちなパターン②】

課題のある職員に目が行き、そこに時間がとられる。

【よくありがちなパターン③】

年上の職員に直してほしいところを強く言えない。

【よくありがちなパターン⑤】

職場で課題のあるスタッフのことの愚痴や不満を話している。



1、職員のことを理解する

【よくありがちなパターン①、②、③、④】

① 何回伝えても、できない職員がいる。（伝えたいことがわかってもらえない）

② 課題のある職員に目が行き、そこに時間がとられる。

③ 年上の職員に直してほしいところを強く言えない。

④ 職場で課題のあるスタッフのことの愚痴や不満を話している。

これらの課題は、どうやったら解決できるでしょうか？



1、職員のことを理解する

それは、
管理者（リーダー）が変わることによって、解決します。

これらは、管理者（リーダー）の【ものさし】で職員を見ていることが原因です。

- ◎ なんでわかってくれないの。こんなにかみ砕いて教えているのに！
- ◎ 課題のある職員のことでの相談が多くて、自分の仕事が滞るわ！
- ◎ これをいったら、職員がふてくされないかしら？ やめてしまわないかしら？
- ◎ うまくいかないことが多すぎて、一人では解決できないわ。



1、職員のことを理解する

全部、わたしの経験でもあります（苦笑い）

これらの解決に役立った書籍が


デーブル・カーネギー氏の「人を動かす」

（その前に 永松茂久氏の「斎藤ひとりの人を動かす」を読む）

そして、

わかっていても、できない難しさ！！

劇的に変わることはなく、少しずつしか変わらないことを実感しました。



2、コミュニケーションのコツ


まずは、

職員は「自分は悪くない、一生懸命やっている」と思っている。

管理者は職員が悪い ⇔ 職員は管理者がわかってくれない

と対立の図式になります。

このままだと、よくありがちなパターンにハマります。



2、コミュニケーションのコツ

職員は「自分は悪くない、一生懸命やっている」と思っている。

管理者は職員が悪い ⇔ 職員は管理者がわかってくれない

ではなく

管理者 ⇒ 課題解決するには
何があればいいだろう？

職員 ⇒



2、コミュニケーションのコツ

自分の【ものさし】で相手を見ていないか、セルフチェック！

自分のものさしで見ている時は、愚痴や不満、否定、修正などしたくなる。

相手を否定、非難したり、愚痴を言っても、長期的になにもいいことはない。（しかし、実践するのは難しい）

せめて、愚痴がでたらその2～3倍良いところを見つける。などの工夫は必要。



コミュニケーションのコツ

「その」職員がわかってほしいこと、
理解されたいことを知る。（職員のアセスメント）
⇒相手の【ものさし】価値観を知る。
あなたのことを理解したいですよ。という姿勢を見せる。
（自分と考えが違っていい。相手の考えも認める）

しかし、業務上そうはいかない場面もあるのも事実。

その後「でも」「しかし」を使わず（否定につながる）
「だから」「そこで」「さらに」を使って、課題を伝える。
（ちょっとした差が、のちのちの大きな差に）



2、コミュニケーションのコツ

【否定のない空間を作る】

管理者があるスタッフの愚痴をいう

⇒ 自分もいわれるのではないかと思う

管理者に意見を伝えても、すぐに否定される

⇒ 意見を言いにくい、（否定されるのが嫌）



2、コミュニケーションのコツ

【否定のない空間を作る】

法人の方針と合わない提案。

それをやるには〇〇のリスクがある。などの場合。

⇒ メリット、デメリットを見える化する。

⇒ 私は、それをやるには〇〇の課題があると思うけど、
あなたはどう思う？（相手に余白を与える）



2、コミュニケーションのコツ

【相手が理解してほしいことを察する】

- ① 相手の価値観を知る
- ② 本当にわかって欲しいことは何かを探る
- ③ 相手の「感情」に寄り添う

⇒ 日々意識して会話してみてください！



3、榑原先生と工藤との**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！



4、自己紹介、悩み、課題

- 1、名前
- 2、現住所
- 3、仕事
- 4、好きな食べ物
- 5、悩み、課題



5、榑原先生と工藤との**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！



6、工藤とお悩みセッション（共同解決）

自己申告制

- ①お悩み相談 ⇒ 課題解決アプローチを体験
- ②コミュニケーションの練習
 - ★管理者側を練習。（工藤が職員役）
 - ★職員側を体験。（工藤が管理者役）

から選んでください！



6、工藤とお悩みセッション（共同解決）

①お悩み相談 ⇒ 課題解決アプローチを体験
悩みは何か。

どうなっていたいか。（なるべく肯定的な表現で）

今、できていることは何か。

できていることから、課題解決していく。

⇒この手法も面談に使うことができます。



6、工藤とお悩みセッション（共同解決）

②コミュニケーションの練習

★管理者側を練習。（工藤が職員役）

「だから」「そこで」「さらに」

〇〇は△△の問題があると思うけど工藤はどう思います？

相手が何を理解してほしいかを察する。

★職員側を体験。（工藤が管理者役）



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。

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！！



まとめ

- ◎ 自分の【ものさし】で相手を見ていないか。
相手の【ものさし】を知ることからはじめる。
(自分との違いを受け止める)

- ◎ 否定のない空間をつくる。
愚痴や非難を極力さける。必要な場合は伝え方に気を付ける。

管理者（リーダー）の悩みは職場外で
相談や課題解決すると上記が達成しやすい（客観視できる）



まとめ

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

6/25 (金) 午前

「自分の強みを知り、強みを活かす」他
お楽しみに！

