

管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～ 自分の価値観、相手の価値観を知る ～

【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




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。
- ◎自分の価値観、相手の価値観を把握し、仕事に活かすことで気持ちに余裕がうまれる。
- ◎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。
(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、価値観の振りかえり（5分）
- 2、相手の価値観を知る質問（10分）
- 3、相手の感情を知る質問（10分）
- 4、相手の価値観、感情を知るメリット（5分）
- 5、相手に寄り添う練習（5分）
- 6、榊原先生と工藤とのQ&A（25分）
- 7、自己紹介、悩み、課題（1人1分程度）
- 8、相手に寄り添う練習、お悩みセッション（45分）
- 9、振り返り、感想（10分）
- 10、まとめ



1、価値観とは

価値観とは、

「どんなことに価値を見出すのか」

「物事の考え方」

この価値観が、人それぞれ違うため、会社やプライベートでのコミュニケーションに支障がでてくる。



1、価値観とは

- ☆ 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
- ☆ 何が気分が悪いのか

宗教、国、時代、土地柄などに影響されているものから卵焼きの味付けなど、家庭でのことまでさまざま。

1、自分の価値観を知る

【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
- ・ マヨネーズはキューピー
- ・ 帽子は毎回洗う
- ・ すき焼きは豚肉



1、考え方の癖を知る

【考え方の癖】

- 1)白黒思考
- 2)過度の一般化
- 3)心のフィルター/ポジティブ無視思考
- 4)マイナス思考
- 5)結論の飛躍(お先真暗思考)
- 6)読心術(邪推癖)
- 7)拡大解釈/過小評価
- 8)感情的決めつけ
- 9)すべき思考
- 10)レッテル貼り
- 11)「自分のせいで」思考/自己関連付け

1、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

1、自分の価値観、相手の価値観を知る

- 1.あなたは、どんな価値観で育てられましたか？
自分の今の思考体系はそれらの価値感に反映しているのでしょうか。
また、育てられた価値観とはちがう視点で世界をみえていますか？
- 2.幼いころや思春期における最も主要な出来事、経験は何ですか？
- 3.職場や私生活でどんな人たちを一番尊敬していて、どんなところを尊敬していますか？
- 4.一番尊敬していないのはどんな人で、なぜそんな風に思いますか？
- 5.これまでで最高(最悪)の上司は、誰ですか？そう思うのは、その上司が何をしたからですか？
- 6.自分の子どもを育てたり他人を指導するにあたり、一番伝えたいのはどんな行動で、一番伝えたくないのは、どんな行動ですか？



2、相手の価値観を知る質問

【質問から推測する】

☆プライベート☆

◎好きな映画は?(好きなマンガは?)

→特ににどんなところ好きですか?

◎お金のこと心配ないとしたら、何をやってみたいですか?

どこに行きたいですか?

◎あと**3**年しか生きられないとしたら、何をしてみたいですか?

→本当にやってみたいこと。わくわくすること。興味が強いところ。



2、相手の価値観を知る質問

【質問から推測する】

☆仕事☆

(介護職さん向け)

仕事する上で、特に気をつけていることは何ですか？

→利用者さん？チームワーク？自分のこと？上司に言われるから？

(リーダー向け)

普段、どこに気をつけてチームをみていますか？

→同じケアができていないか？情報の共有ができていないか？業務量に偏りはないか？



2、相手の価値観を知る質問

【質問から推測する】

☆さらに深掘りする質問☆

- それを行うことで、得られるもの、得たものは何ですか？
- 今までどうやってそれを行ってきましたか？
- 一番困ること(避けたい)ことは何ですか？
- 一番望んでいることは何ですか？



3、相手の感情を知る質問

【質問から感情を推測する】

ポイント① 相手の価値観を知る

ポイント② 本当はわかってもらいたいことは何かを探る

ポイント③ 相手の「感情」に寄り添う

(ワクワクしますね！残念な気持ちになりますね。など)



3、相手の感情を知る質問

【質問から感情を推測する】

本当にわかってもらいたいことは何かを探る→質問する。

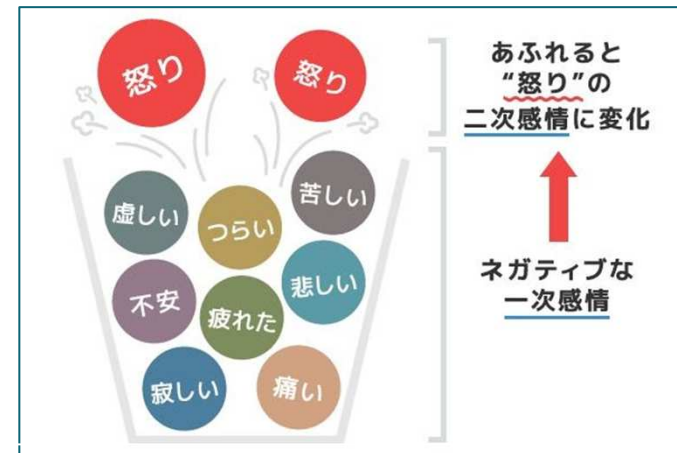
怒りは2次感情なため、根底にある感情を推測することが大切。

3、相手の感情を知る質問

【本当はわかってもらいたいことは何かを探る】

- 怒りの根底にある感情を推測する。

怒りは第2次感情
そのもとになる感情があるが本人は気づいていないことが多い。



上記のほかに

怒りは、実際に自分に起こる出来事以外でも感じます。

「私のことをバカにしている」といった意味付けや、「～するべきだ」といった価値観から外れたことに対しても怒りを感じたりする。

怒りは目の前の脅威に対して攻撃や威嚇をすることで自分を守る時にでてくる感情でもある。

3、相手の感情を知る質問

【本当はわかってもらい
たいことは何かを探る】

気分や感情に表れているものはどれから来ているのか、それはなぜなのかを分析する。

価値観や今までの言動がわかれば、分析しやすくなる。

⇒ 「そうなの！」を引き出せる
言葉はどれかを考えてみましょう。

- ・ 悲しい ・ 憂鬱 ・ 苦しい
- ・ 怖い ・ 焦り ・ 不愉快
- ・ 心配 ・ さみしい
- ・ 不安 ・ 辛い ・ 残念
- ・ 嫌な予感 ・ 落ち着かない
- ・ ショック ・ 気がかり
- ・ 不思議 ・ 緊張 ・ 切ない
- ・ 喜び ・ 楽しい ・ 嬉しい
- ・ びっくり ・ わくわくする
- ・ やる気がある ・ 幸せ
- ・ 泣きたい ・ 落ち込む
- ・ そわそわする ・ ムカつく

3、相手の感情を知る質問

【相手の「感情」に寄り添う】

ポイント⇒ 何を一番わかってもらいたいかを考える。

～注意～

「自分もこうだったの」というと、わかってもらえる時もあるが、感じている感情が相手とズレがある場合は「そうなの！」を引き出すことができない。

その他、

- ・状況に寄り添う
- ・行動に寄り添う
- ・想い、考えに寄り添う

3、相手の感情を知る質問

【相手の価値観を知り、相手の感情を受け止める】

相手の価値観、わかってもらいたいこと、感情を推測する。

一度で当たらなくてもよい。少しずれていたら訂正してることが多い。そのような余白を残す。（威圧的にならない。）

例) ○○さんは、業務上ではチームワークを大切にしているように感じましたが、合っていますか？

例) ○○さんは、同僚がちゃんと業務をやっていないと、イライラしやすいように感じました。

3、相手の感情を知る質問

【相手の価値観を知り、相手の感情を受け止める】

相手の「そうそう！ そうなの！」を引き出す。

→ 自分のことをわかってもらえたと、信頼関係が生まれる。

(注意：自分がそう思っているかどうかは別)

上級編（レベル5）

相手が気づいていない感情に寄り添う。本当にわかってもらいたい奥の感情に気づいていることを「そっと」伝える。

スタッフ同士、利用者さんのことをこのような視点でコミュニケーションをとることで、信頼関係ができ、提案やアドバイスを相手が受け入れやすくなる。



4、相手の価値観、感情を知るメリット

☆大切にしていること、怒るポイント、不快になるポイントなど、感情を知ることで、物事を伝える時に協力してもらえるよう対策を練ることができる。

《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》

→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。

ストレスがある相手にも価値観が違うことは当たり前のこと、

その上で「どうしていくか」「何をしたらいいのか」という先を考える場に変えていく。

《相手の感情に寄り添うことで、自分のことをわかってもらったという信頼関係ができてくる》

→コミュニケーションが円滑になる。チーム力が向上する。相談してもらえる機会が増える。

「同感」はするが、「同情」はしないようにする。相手の感情に自分が振り回されないように注意する。

5、相手に寄り添う練習

～練習問題～

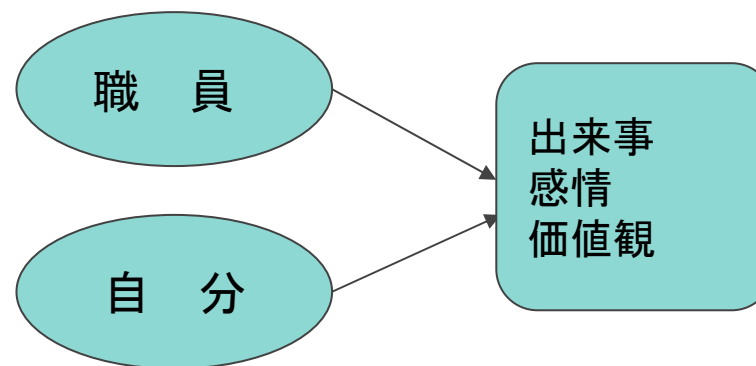
職員に起きた出来事にどう寄り添いますか？

- ・利用者さんのためにと考えてやったことが逆に怒らせてしまった。
- ・同僚から業務ができていないと言われてしょんぼりしている。

寄り添うポイント

- ・感情
- ・状況
- ・思い、考え

二人で眺めて話をする意識をもつとさらに良くなります。





6、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！



7、自己紹介、悩み、課題

- 1、名前
- 2、現住所
- 3、仕事
- 4、生きている間にやってみたいこと
- 5、悩み、課題

→ チャットに投稿お願いします。



8、工藤とセッション（共同解決）

自己申告制

- ① 相手へ寄り添う練習
- ② お悩み解決セッション

から選んでください！



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

【相手の価値観、感情、わかってほしいことを受け止めるだけで、信頼関係が生まれる】

⇒ 第三者的目線を忘れず、相手の感情や言葉に飲み込まれない自分になることが大切です。

その上で、この職場では〇〇を重要視しているということを伝え続けていく事も大切になります。

(できれば、理由を添えて)



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

9/27(月) 10時～

内容は、「相手の話を正しく聞く」です!



お楽しみに！