

# 管理職のための 対職員コミュニケーション力 向上講座

～良いチームを作るために、正しく聴く～

## 【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

- ◎正しく話を聞くことで、信頼関係を築き、コミュニケーションが円滑になる。
- ◎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、話を「きく」ということ（10分）
- 2、「聴く」を妨げる6つの態度（5分）
- 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法（5分）
- 4、【ワーク①】「積極的な関心」と「共感」（5分）⇒ チャットで投稿
- 5、【ワーク②】確かめることで、理解を深める（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、話を「きく」ということ

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。

受け取る側の理解の仕方（価値観、枠組み）は人それぞれ。

例えば、、、どうしたの？という問いに「大丈夫」と返答。

⇒放って置いてください？心配してくれてありがとう？自分の気持ちを知られたくない？など



## 1、話を「きく」ということ

【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)

いつもこんな時、どう反応していた？どんな価値観？

わかってもらいたい「感情」は何だろう。

理解してもらいたい所は、どこだろう？



## 1、話を「きく」ということ

### 【3種類の聞く】

「聞く」音が耳に入ってくる、聞こえるという意味。

「聴く」相手の感じていること、伝えたいことを  
理解しようと耳を傾けること。

「訊く」自分が知りたいこと、質問したいことを尋ねること。

(聞くは受動的、訊くは能動的。その場に応じた「きき方」)





## 1、話を「きく」ということ

【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、「聴く」を妨げる6つの態度

### × 先入観のある対応

「この人はどうせこうだから」と思っていると、相手の今の思いが聞けなくなる。

### × 無関心な対応

相手の関心がないとき、相手の思いを軽視、無視して、的外れな反応をする。

### × 自分の興味を優先する

自分の世界にいるままでは、話のポイントに反応できなくなったり、話をさえぎったりすることになる。

### × 正解思考/議論のような対応

つねに正しいか正しくないかで相手の思いを聞くことになる。

### × 「違い」を「間違い」と判断する

「いや、そうじゃないんだよ」とすぐに言いたくなるが、多くの場合は「間違い」ではない。

### × アドバイス志向

相手は話をしたいだけなのに、助けを求めていると思込み、ポイントをはずしてしまう。



### 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法

他人の視点から物事を見る

→ よく言われる言葉だが、実際具体的にどうしますか？

現場からの苦情、悩み、困難を聞く機会が多い

→ 話を聞いたとき、どう思いますか？何を行動していますか？

どちらも、正しく話を聴くことができないと、  
せっかくの行動や対策に結果が伴わないことが増える。



### 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法

具体的には？

- ◎相手の価値観を知る
- ◎相手の感情を知る
- ◎話の内容と現実が一致しているか確認する
- ◎現場で起きている苦情、悩み、困難の状況を話だけではなく、実際に確認する。

⇒自分の殻から踏み出て、相手にとって何が重要かを見極める



### 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法

デール・カーネギー「リーダーになるために」より

「すべてを知っている人は誰もいない。  
他人の人たちのいう事に耳を傾けることは、  
学ぶための唯一最善の方法である」

相手の言うがままになるのではなく、  
相手の言葉をよく聞き抜くという事である。  
多くの彼らのアイディアに感謝の気持ちを抱くことになる  
だろう。



### 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法

デール・カーネギー「リーダーになるために」より

- 1、あなたは質問をして、答えをじっと待っているだろうか？
- 2、あなたは出された質問に即座に、かつ、その質問に対して真正面から答えているだろうか？
- 3、あなたが積極的に耳を傾けていると相手の人は感じているだろうか？



### 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法

デール・カーネギー「リーダーになるために」より

「人を動かす秘訣は良い話し手になるよりも、よい聞き手になることである。」

「ほとんどの人は、他人を自分の考え方に合わせそうとして、自分自身のことを多くしゃべりすぎる。他の人たちに彼ら自身のことを語らせよ。彼らは自分自身の仕事や問題点について、あなたよりもよく知っている。だから、彼らに尋ねるがいい。」



### 3、「聴く」ことは学ぶための最上の方法

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う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。



## 4、【ワーク①】「積極的な関心」と「共感」

～ワーク～

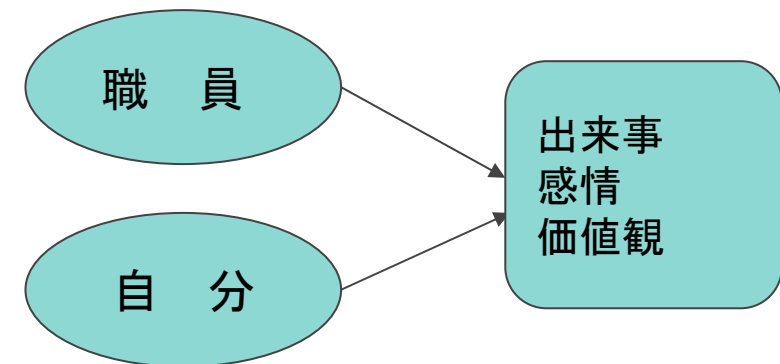
相手をそのまま受け止め、  
受け止めたことを相手に伝え返す。

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。

※相手に巻き込まれていない状態



## 5、【ワーク②】確かめることで理解を深める

～ワーク～

◎伝えたい感情やニュアンスで理解する。

◎相手の話を要約してみる。



①相手の話を聴く



②それを要約して相手に伝える



③それから自分の話をする





## 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 正しく聴く練習
- 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

【相手の信頼を得て、伝えたことを実行してほしいければ、自分の想いを横に置いて、まず話を「正しく」聴くことです】

⇒ 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

10/29(金) 10時～

内容は、「自分の気持ちをきちんと伝える」です!



お楽しみに！