

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

～相手の価値観を知る質問・視点～

1

【自己紹介】 工藤 ゆみ

コミュニケーション講師。生活サポーター・メンタルサポーター。現役の介護職。

秋田県八峰町生まれ。

仙台医療福祉専門学校で2年学び、地元の特別養護老人ホームに5年務める。

結婚後、念願のグループホームにて11年働き、介護主任、管理者を経験。

子育てをしながら、長年フルタイム勤務をしていたが、家庭の事情でパート勤務になる。

子育てやパート介護職をこなす隙間時間で以前から興味があったカウンセリングに挑戦。

そこで、自分が「正しく聴く」「相手の言いたいことを汲み取る」ということができていないことを知り、愕然とする。

コミュニケーションができていないことで、管理職で大変な思いをしたことを実感。

コミュニケーションはコツを意識し、日々実践&修正を繰り返すことで身につくことを知る。

現在は、以前の自分のように悩んでいる、管理職、介護職のためにコミュニケーションの「スキル」をお伝えしている。

また、ケアする人の支えになりたいと想いがあり、いつも同じようなストレスに悩まされている人、ずっと苦しい思いから抜け出せない人のためのメンタルケアのカウンセリングも行っている。

その他、やりたいことへ向けての目標達成、課題解決のサポートも得意としている。

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

【介護職のためのメンタルケアroom 無料フェイスブックグループ運営中！】



2

◆ 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

R4年5月18日(水)
強みを知り、強みを活かす
R4年7月13日(水)
ストレスケア、ストレス軽減のコツ
R4年9月21日(水)
コミュニケーションマスターへの道 基礎編
R4年11月16日(水)
コミュニケーションマスターへの道 実践編
R5年1月18日(水)
アドラーの勇気づけ、課題の分離、
目的論
R5年3月9日(木)
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

R4年6月21日(火)
強みを見つける視点と質問
R4年8月17日(水)
ストレスのアセスメント、メタ認知
R4年10月19日(水)
相手の価値観を知る質問
R4年12月21日(水)
伝わる話し方、共通言語の必要性
R5年2月15日(水)
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

3

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

- ◎自分の価値観、スタッフの価値観を知り、行動したくなる伝え方ができる。
- ◎価値観の違いを理解したうえで、チームとしてどこをめざすかを伝えることができる。
- ◎自分の価値観を伝えることで、こまかな指示をしなくても適切な判断と行動ができるスタッフが増えていく。

4

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步踏み出す。挑戦する。
(不安や怖さを乗り越えて行動した人だけ、身に付く)
- ◎ わからないことは、遠慮せずに質問する。
(質問をチャット投稿してください)

5

本日の流れ

1. 出来ているようで、出来ていないこと (5分)
2. 自分の価値観、相手の価値観を意識する。(5分)
3. 自分の価値観を伝える・チームで共有する (20分)
4. 榊原先生と工藤とのQ&A (20分)
5. 相手の価値観を会話から引き出すワーク (50分)
6. まとめ
7. 感想、質問など

6

1.出来ているようで、出来ていないこと。

それは、

「正しくきく！ということ」

「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。
⇒放っておいてください？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

7

1.出来ているようで、出来ていないこと。

【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？



8

1.出来ているようで、出来ていないこと。

【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.出来ているようで、出来ていないこと。

【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」

1.出来ているようで、出来ていないこと。

【正しく聴く】

◆相手の言いたいことを正しく聴くために「相手に確認」する

→それは、〇〇ということで良かったですか？

→では、私は△△△をして、

Aさんは□□するという事で良かったですか？

◆疑問に思ったことを質問できる。

→勝手に解釈（自分の価値観で解釈）していないかを確認するために、疑問に思ったことを質問する。

1.出来ているようで、出来ていないこと。

「聴く」ことは、学ぶこと。

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？

1.出来ているようで、出来ていないこと。

「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。」

デール・カーネギー「リーダーになるために」より

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。



利用者さんに対して、これが出来るといいなと感じました！

13

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

【自分を知ることがどれだけ大切なのか？】

95%の人が自分のことを理解していると思っているが、
実際は10~15%しか理解できていない。

自分のことを知ると、

- 自分の人生の満足度が高くなる。
- 仕事も集中してできるようになる。

自分が何が好きで、何が嫌で、どう生きたいかを知らないと環境に流されてしまう。

14

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

【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



15

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

☆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。



《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。

16

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

- 1、人よりこだわっているところはどこですか？
- 2、許せないことは何ですか？
- 3、大切にしていることは、何ですか？
- 4、好きな業務は何ですか？（それはなぜですか？）
- 5、苦手な業務は何ですか？（それはなぜですか？）
- 6、どんな時に嬉しくなりますか？
- 7、やりがい？お金？休み？言葉がけ？人間関係？
どれに重点を置いて職場を選んでいますか？

17

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

- 1、休日の過ごし方（時間の使い方）のこだわりは何ですか？
- 2、イライラするポイント、不安になるポイントは何ですか？
- 3、どんなことで感動したり、幸せを感じますか？
- 4、どんな人だと思われたいですか？
- 5、洗濯の干し方、畳み方のルールはありますか？
- 6、好きな有名人、好きな動物、好きな趣味は何ですか？

★質問に対して「それは、なぜですか？」と深掘してみてください。

18

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

1、自分はどんな価値観で育てられましたか？

母→ローンは組まない、人を助ける。

父→やってしまったことはしょうがない。フットワークが軽い。

2、幼い頃や思春期に置ける最も重要なことは何ですか？
それらが自分の世界感にどう影響を与えていますか？

3、職場や私生活で、どんな人たちを一番尊敬していて、
その人たちのどんなところを尊敬していますか？

19

2.自分の価値観、相手の価値観を意識する。

4、一番尊敬していない人はどんな人で、なぜそんな風に
思いますか？

5、これまで、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？

20

3.自分の価値観を伝える・チームで共有する

【仕事での価値観の伝え方】 工藤オリジナルメソッド

1. 施設（組織）の理念や行動指針で共感するところを見つける。
2. 共感したところに自分なりの具体策を考える。
3. 具体策は実施可能かどうか考察する。
4. 具体策とそれを実施する目的と効果を伝える。
5. 不足しているものがあれば、協力を仰ぐ。
6. ワクワクするような、楽しくなるような具体策を相手の価値観に合わせて伝える。→行動したくなる。
7. 修正しながら、上記を繰り返し、伝え続ける。

21

3.自分の価値観を伝える・チームで共有する

【仕事での価値観の伝え方】

1. 施設（組織）の理念や行動指針で共感するところを見つける。
→方向性を見失うのを防ぐ。
2. 共感したところに自分なりの具体策を考える。
→実際に何をしたらいいのか見本を提供する。
3. 具体策は実施可能かどうか考察する。
→やりやすい、できるかもしれないという程度か考える。
4. 具体策とそれを実施する目的と効果を伝える。
→ここが出来ていないと、相手には伝わらない。

22

3.自分の価値観を伝える・チームで共有する

【仕事での価値観の伝え方】

5. 不足しているものがあれば、協力を仰ぐ。
→課題の明確化。チームで仕事をするためにも、必要。
6. ワクワクするような、楽しくなるような具体策を相手の価値観に合わせて伝える。→行動したくなる。
→相手が何に心動かされるかを意識して伝える。
7. 修正しながら、上記を繰り返し、伝え続ける。
→繰り返すことが必須！

23

3.自分の価値観を伝える・チームで共有する

【仕事での価値観の伝え方】

1. 施設（組織）の理念や行動指針で共感するところを見つける。
→行動指針 優しい言葉がけを心がけます。いつでも笑顔で接します。
理念 自分や自分の親が入りたくなるような施設をめざします。
2. 共感したところに自分なりの具体策を考える。
→目をみてニコッと笑う。急がなくていいですよ。と声をかける。
3. 具体策は実施可能かどうか考察する。
→それができている人がいて、普段から行っていると効果がある。

24

3.自分の価値観を伝える・チームで共有する

【仕事での価値観の伝え方】

4. 具体策とそれを実施する目的と効果を伝える。
→優しい言葉がけを続けると、興奮状態になっても話を聞いてもらえるような信頼関係を構築することができる。
5. 不足しているものがあれば、協力を仰ぐ。
→安心できるスタッフをもう少し増やしたい。
行動障害が出ても対応できる人を増やしたい。
6. ワクワクするような、楽しくなるような具体策を相手の価値観に合わせて伝える。→行動したくなる。
→Aさんとあなたは、相性がいいから、一緒にやってみたらどう？
7. 修正しながら、上記を繰り返し、伝え続ける。
→効果のあったものを増やしていく。初めからはうまくいかない。

25

メタ認知のコツ

【メタ認知⇒状況を俯瞰して観察（認知）できること】

- ★自分だけ、その人だけが思っていることなのか。
- ★ストレス状況に置かれると視野や狭くなりやすいため、客観的に状況を観察することが必要。
- ★自分の事を知ることが優先。相手の思考も決めつけない。
- ★自分を大切にする事で、余裕が生まれ、ストレスに対処しやすくなる。→まずは自分のことを大切にするようアドバイスする。
- ★境界線の視点を意識する。自分の境界線、相手の境界線。
- ★自分よし、相手よし、組織（社会）よし。

26

メタ認知のコツ

【抵抗している相手、頑固な相手に効く！相手がNOと言わない技術】

◆いかに否定を封じるか

- ・相手がNOと言わないような言葉づかいを徹底する

◆二人称を使わない。

- ・「私たち」を使う。あなた、私という所有格の使用を避ける。

◆レッテルを貼らない

- ・他人へのレッテル貼りは相手に抵抗感を感じさせる

◆反対という言葉の代わりに懐疑的（疑わしい）ですという言葉を使う。

- ・相手の気持ちに抵抗感を感じさせない言葉を使う。

27

メタ認知のコツ

【抵抗している相手、頑固な相手に効く！相手がNOと言わない技術】

◆会話をリフレーミングする

- ・共通点を話題の中心にする。反対意見の中での共通点を議論
- ・組織、社会の利益になるようにリフレーミングする。
- ・「そのとおりです」と同意させるためのリフレーミング

◆スケール化（数値化）する。

- ・対話の最初と最後に尋ねる。ニーズの聞き出しと改善点が瞬時にできる。
- ・重要度スケール（8-2など）を使うと硬化した相手でも譲歩できるポイントを気づかされる

28

4. 榊原先生と工藤の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



どんなことでも、かまいません！

チャットに投稿お願いします！



29

5. 相手の価値観を引き出すワーク

【自己紹介】

- 1、名前
- 2、現住所
- 3、仕事
- 4、1か月休みがあればやってみたいこと
- 5、悩み、課題（あれば）



30

5. 相手の価値観を引き出すワーク

～まずは自分の価値観を知りましょう～

- 1、人よりこだわっているところはどこですか？
- 2、許せないことは何ですか？
- 3、大切にしていることは、何ですか？
- 4、好きな業務は何ですか？（それはなぜですか？）
- 5、苦手な業務は何ですか？（それはなぜですか？）
- 6、どんな時に嬉しくなりますか？
- 7、やりがい？お金？休み？言葉がけ？人間関係？
どれに重点を置いて職場を選んでいきますか？

31

5. 相手の価値観を引き出すワーク

実際にいるスタッフに向けて考えてみましょう。

1. 相手の価値観を引き出す質問を考えましょう。

→仕事の価値観、プライベートの価値観。

2. 繰り返し話題にでてくること、嫌がることは何ですか？

→その人の出来事の見方を知ることができる。

3. どんな伝え方をしたら、行動しやすいですか？

→その人の感情が動くものをみつける癖をつけていく

4. 実行してみましょう！

32

6.まとめ

本日はありがとうございました！！
相手と自分の価値観を意識すること、
行動したくなるポイントを探すことで、
相手の言動は変わってくることがあります。
今回はうまくいかなかったても、あきらめず、ちょっとずつ
ストライクが多くとれるようになればいいと思います。
初めからストライクばかり入ることは難しいので、
どんどんチャレンジしてみてくださいね♪



33

7.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、
○○があったら良かったなどのアドバイス

その他、なんでも！！

34

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

11/16(水) 10時～

全職員向け！コミュニケーションマスターへの道

内容は、「コミュニケーションマスターへの道②」です!
お楽しみに！

★過去の動画も販売しています！

繰り返し見ることで理解が深まると思います



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

12/21(水) 10時～

管理職・指導者向け！コミュニケーション実践アドバンス講座

内容は、「伝わる話し方、共通言語の必要性」です!
お楽しみに！

★過去の動画も販売しています！

繰り返し見ることで理解が深まると思います



工藤由美さんの新シリーズ！



レクチャー1時間+セッション&QA1時間！

※全て午前10時より ※動画はレクチャー部分のみ

■全職員向け！ コミュニケーションマスターへの道	■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
5月18日 「強みを知り、強みを活かす」	6月21日 「強みを見つける視点と質問」
7月13日 「ストレスケア、ストレス軽減のコツ」	8月17日 「ストレスアセスメント、メタ認知」
9月21日 「コミュニケーションマスターへの道① 基礎編」	10月19日 「相手の価値観を知る質問」
11月16日 「コミュニケーションマスターへの道② 実践編」	12月21日 「伝わる話し方、共通言語の必要性」
1月18日 「アドラーの勇気づけ、課題の分離、目的論」	2月15日 「アドラー心理学 勇気づけ人材育成と 3つの知恵」
3月15日 9日 14時 「リーダーシップとメタ認知ワーク」	4月●日 「目標達成、課題解決アプローチの実践」

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

7

37

工藤由美さんの管理職のための 対職員コミュニケーション力向上講座

- 【動画配信】第1回：「対職員とのコミュニケーション」
- 【動画配信】第2回：「自分の強みを知り、強みを活かす」
- 【動画配信】第3回：「自分の価値観、相手の価値観を知る1」
- 【動画配信】第4回：「自分の価値観、相手の価値観を知る2」
- 【動画配信】第5回：「良いチームを作るために、正しく聴く」
- 【動画配信】第6回：「自分の気持ちをキチンと伝えるための3つのコツ」
- 【動画配信】第7回：「【境界線①】自分を大切に扱う第一歩」
- 【動画配信】第8回：「【境界線②】アサーショントレーニング」
- 【動画配信】第9回：「リーダーが成長していくために必要な視点（自己欺瞞からの脱却）」
- 【動画配信】第10回：「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）」
- 【動画配信】第11回：「目標達成方法、課題解決志向（カウンセリングスキル）」



Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

5

38