

【介護職の必須科目】

コミュニケーション

×

ストレスケア

～スタッフや家族に
信頼されるコツ～



メンタルサポーター 生活サポーター

工藤 ゆみ

介護福祉士・介護支援専門員・認知症ケア専門士
公認心理師・アドラー流メンタルトレーナー

出身地	秋田県の端っこの方 海が見える町に住んでいます
略歴	仙台医療福祉専門学校卒業 特別養護老人ホーム 5年 認知症対応型共同生活介護 15年 天晴れ介護サービス総合教育研究所にて 外部講師としてコミュニケーション講師 2年 介護保険外サービス 生活サポーター 2年
趣味	ライブ遠征 シングライクトーキング・エドシーラン 漫画アニメ全般 青年、少年も含む 海外ドラマ、映画

自己紹介

好きな言葉

「これを知る者はこれを好む者に如(し)かず。これを好む者はこれを楽しむ者に如(し)かず。」

孔子『論語』

好きな食べ物

チョコレート
カフェラテ・カプチーノ
蟹、海老、うどん、ラーメン、パスタ

はじめに

◎安全・安心の場にしたいので、否定、ダメ出し（自分のことも）はしないようにしましょう。どんな意見でも大丈夫！お互いの発言を尊重し合う環境にしましょう。

◎ここにあるスキルや型をただそのまま使うのではなく、それをきっかけにしてうまくいったこと、いかなかったことを考えて、感じて、さらに活用するには？と考えながら使ってください。

◎自分が思ったこと、感じたことを言語化すること（伝えること）を意識してワークに取り組んでください。

◎常にもう一人の自分を意識して客観的にみることを習慣にしていきましょう。

期待される効果・目的

どんな人も型やスキルを使えば、一定のコミュニケーションの質の向上が期待できる。

コミュニケーションの質が向上することで、スタッフ間の関係もよくなりチームで結果を出すことが期待できる。

コミュニケーションスキルとストレスケアを掛け合わせることで、悩みのほとんどは軽快できる。

自分の人生の質が上がり、充実した日々を送ることができる。

コミュニケーション

12個の「型」「スキル」



R5年5月17日（水）10時～
強みの発掘、活用方法

R5年6月21日（水）10時～
スタッフや家族の信頼を得るコツ

R5年7月12日（水）10時～
相手の困りごとポイントを知る

R5年8月9日（水）10時～
伝わる話し方、チーム力向上

R5年9月20日（水）10時～
特別講義 アドラー心理学

ストレスケア

12個の「型」「スキル」



R5年10月11日（水）10時～
ストレスを感じる仕組みと対処方法

R5年11月15日（水）10時～
ストレスの原因となる思考の癖に気づき、
行動を変える

R5年12月13日（水）10時～
メンタルと自律神経（心と体の関係性）

R6年1月17日（水）10時～
自分を愛する方法

R6年2月14日（水）10時～
スタッフのサポートのために
できること

R6年3月13日（水）10時～
総まとめ、
メンタルサポートワーク

本日のセミナー内容

1. コミュニケーションでありがちなこと
2. 相手の〇〇〇〇を引き出す
3. すぐに役立つ！3つの『型』と『スキル』
4. ものさしと色眼鏡
5. 相手と接するときの心構え
6. 榊原先生と工藤のQ&A
7. ワーク・個人セッションあり
8. まとめ
9. 次回予告



1. コミュニケーションでありがちなこと

【話を正しく聴けていると勘違いしている】

大前提 **話を「正しく聴く」**

※コミュニケーションがうまくいかないときの
ほとんどは、ここがうまくいっていない事実。



1. コミュニケーションでありがちなこと

【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. コミュニケーションでありがちなこと

【話を正しく聴くことが難しい理由】

- ◎ 相手と自分は違うとうことを忘れがち
(一人ひとりのものさしが違うことを忘れがち)
- ◎ 脳内変換しがち
(勝手に推測して決めつけしまいがち)
- ◎ 正しいことに、こだわりがち
(正しいか間違いかで判断しがち)



1. コミュニケーションでありがちなこと

【正しく聴くことを妨げる態度】

× 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ふ。

1. コミュニケーションでありがちなこと

【3種類のきく】

「**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」）

【話を正しく聴くためのステップ】

ステップ1

◆ コミュニケーションのあるある「しまいがち」があることを思い出す。

ステップ2

◆ 話を最後まで聴く（ジャッチせず、推測せず）

ステップ3

◆ 相手の〇〇〇〇を引き出すために集中して聴く

【話を正しく聴くためのステップ】

◆あたりまえすぎて忘れていたことを一つ一つ意識する。

◆なぜ、それをするといいいのかを思い出すとよい。

→丁寧な聴き方、真剣に聴く姿勢は、相手を大切に思っていることを伝える大切な時間。

信頼関係を作るのに大切な時間。

2. 相手の〇〇〇〇を引き出す

相手は何を伝えたいのか、趣旨（訴え）をくみとる

- ◆状況・対応（目に見えるもの）
- ◆解決策・対応策
（しかし、すぐ解決しないと！を一旦横におく）
- ◆わかってもらいたい感情をくみ取る



2. 相手の〇〇〇〇を引き出す

～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. 相手の〇〇〇〇を引き出す

今までのことを意識して

相手の「〇〇〇〇〇」を引き出す

ヒント... 相手の言葉

3. すぐに使える！3つの「型」と「スキル」

相手のいいたいことを正しく理解
するための
質問の「型」

それは、〇〇ということでしたら良かったですか？

では、私は△△△をして、Aさんは□□するという事によかったですか？

〇〇は、具体的にはどういうことですか？（不明瞭な部分を質問する）

3. すぐに使える！3つの「型」と「スキル」

スキルまとめ

- ◎ 一人ひとりものさしが違うことを思い出す
- ◎ 自分は「正しく聴けていないかもしれない」という前提で話を聴く
- ◎ 自分の考え、想いは横に置く

4. ものさしと色眼鏡

【ものさし】（価値観）

① 自分の基準を知ること

良い、悪い、正しい、正しくない、好き、嫌い、
許せる、許せない、できる、できないなど

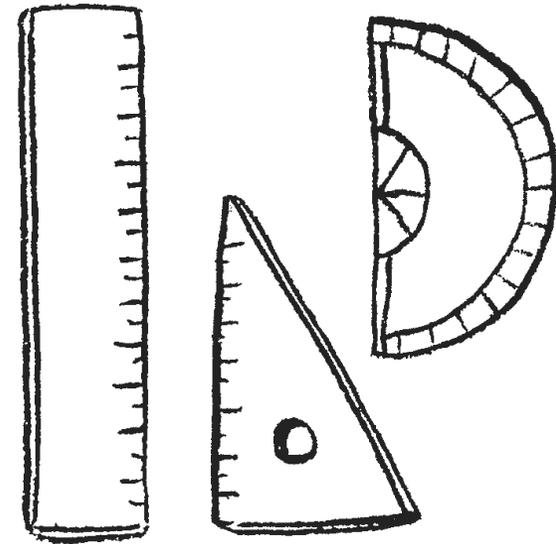
② 相手の基準を知ること

自分との違いを受け入れること

（あー、自分とは違うのね～）

相手をジャッチしないこと

（違うことは不快なので否定しがち）



4. ものさしと色眼鏡

【色眼鏡】（考え方の癖） 自分も相手もかけている

◎ **0-100（白黒思考）**

完璧主義。相手も自分も否定しがち。それ以外の考えが浮かびにくい。

◎ **過度の一般化**

男はだらしない。女は感情的。など過去の数例の経験から得られたイメージをすべてに当てはめてしまう。

◎ **読心術（邪推癖） → 結論の飛躍**

さっきの表情は、私のことイラついていたのかな。

→ あと私と一緒に仕事したくないんだ。

4. ものさしと色眼鏡

【色眼鏡】（考え方の癖）

自分も相手もかけている

- 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



4. ものさしと色眼鏡

【色眼鏡】（考え方の癖）

自分の頭の中に勝手に浮かんでくるもの（自動思考）
なので
自分では気づきにくい。

ストレス状況を**言語化**すると、ある程度のパターンが見えてくる
➡それを考え方の癖に当てはまらないか考察

4. ものさしと色眼鏡

【色眼鏡】（考え方の癖）

自分で意識できるようになると

【事実】と【思ったことだけのこと】を分けて認識することが可能

これができると少しずつ改善していく。

魔法の質問

『それって、本当にそうなの？ それって、事実？』

5. 相手と接するときの心構え

- ◎ 相手を**尊敬**する気持ちを言葉や態度で伝える。
- ◎ 相手の**いいところ**を見つける。（悪口を言わない。影でも言わない。）
- ◎ 相手が**受け取りやすい言葉**で伝える。
- ◎ 相手ではなく、その**問題**にフォーカスし、**一緒**に解決する姿勢で話しする。

6. 榊原先生と工藤のQ&A

◆質問・疑問、感想など
チャット投稿お願いします



7. 相手の〇〇〇〇を引き出すワーク

◆ 工藤とセッションしているのを聴いてチャット投稿

- ① 相手の一番わかってもらいたい「感情」
- ② 相手の理解してもらいたい状況、環境
- ③ 本人も気づいていない本音。

7. 相手を尊敬していることを伝えるワーク

◆いいところ、できているところを見つけてチャット投稿

リスペクトは本来は、尊敬、尊重とは実は違うもので、「賞賛」や「評価」の意味合いに近いです。つまり「その対象の存在を重視し、大切にし、注意を払う」という意味を持っています。



7. 相手を尊敬していることを伝えるワーク

◆いいところ、できているところを見つけてチャット投稿

スタッフ・家族を具体的にイメージする。

～【リスペクト】存在に注意し、大切にし、注意を払う～

- ・勇気づけになるような言葉がけ
- ・行動したくなるような言葉がけ

➡わかってもらえた。信頼を得る。

信頼が重なると、相手の行動変容につながる。

8. まとめ

「信頼を得る」って、小さな、小さな言葉と行動の積み重ねだと思います。

利用者さんも同じですよ。

日々意識しないと、得られない「信頼」仕事のパフォーマンスでもあり、言葉でもあり、行動でもあります。信頼残高を意識して貯蓄するよう心掛けてみてください。

数カ月後はきっと、今と違う反応が返ってくると思います。皆様の仕事をずっと応援しています！

9. 次回予告

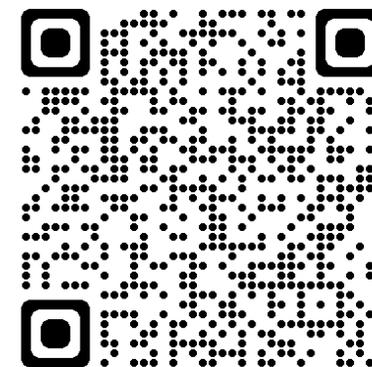


【介護現場をよくするライブラリー】
セミナー  のところをクリックすることで
全部のセミナーが見ることができます。



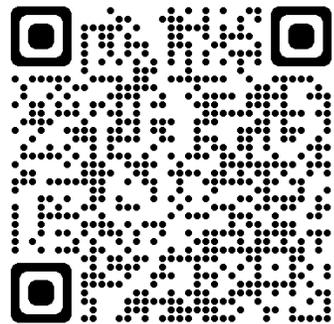
9. 次回予告

「相手の困りごととポイントを知る」
7/12（水）10：00 ～ 12：00



工藤ゆみの
【無料フェイスブックグループ】
～メンタルケアroom～

メンタルに関する投稿をしています！無料ですので、ぜひご参加ください！



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）」



工藤ゆみさんの管理職・指導者向け！ -----**コミュニケーション実践力アドバンス講座**

- 【動画配信】 第1回：強みを見つける質問と視点
- 【動画配信】 第2回：ストレスのアセスメント、メタ認知
- 【動画配信】 第3回：相手の価値観を知る質問
- 【動画配信】 第4回：伝わる話し方、共通言語の必要性
- 【動画配信】 第5回：アドラー心理学 勇気づけ人材育成と3つの知恵
- 【開催予定】 第6回：R5年 4月 目標達成、課題解決アプローチの実践

令和
4年度

**工藤ゆみさんの全職員向け！** -----**コミュニケーションマスターへの道**

- 【動画配信】 第1回：強みを知り、強みを活かす
- 【動画配信】 第2回：ストレスケア、ストレス軽減のコツ
- 【動画配信】 第3回：コミュニケーションマスターへの道①基礎編（2022年9月）
- 【動画配信】 第4回：コミュニケーションマスターへの道 実践編
- 【動画配信】 第5回：アドラーの勇気づけ、課題の分離
- 【動画配信】 第6回：リーダーシップとメタ認知ワーク