



人の心が読めるようになる 「聞き方」の鍛え方

天晴れ介護サービス総合教育研究所 外部講師 メンタルサポーター工藤ゆみ

自己紹介 工藤 ゆみ



★メンタルサポーター

★明るく楽しい介護現場づくり請負人

コミュニケーショントレーナー

介護福祉士・公認心理師・介護支援専門員・認知症ケア専門士

お年寄りの知恵や経験、人間性に強く惹かれ介護の道へ。

介護主任、管理者も経験し、チームで楽しく仕事をしたいと奮闘する。チームでアイデアを出しながらより良い介護を目指していくには想いだけでは難しく、子育ての忙しさと重なり、心身ともに限界になり退職。

その後、子育て中心にシフトし、パート介護職をしながら、自分みたいな人ができないようにケアする人を支えていきたい思いからカウセリング学ぶ。

カウセリングを学び、自分はコミュニケーションの基礎を知らなかったこと、知らないことでうまくいかなかったことに気付く。そこで学んだ知識と自分の長年の介護経験から介護職のコミュニケーションスキルを磨く。

今後も、自分のようにコミュニケーションやストレスで困っている介護職、リーダー、管理職に向けて「コミュニケーションとストレスケア」の大切さと必要性を広め、ケアする人が生き生きとする介護現場を作るサポートをしていきたいと考えている。

天晴れ介護サービス総合教育研究所でコミュニケーションとメンタルケアのオンラインセミナー外部講師
援助職向けのカウセリング（介護事業所・個人）
グループホームパート介護職員。

はじめに

- ◆安心・安全の場にしたいので、批判、否定（自分のことも）をしないようお願いします
- ◆ここでのことを他言しないようお願いします。
- ◆いつもの自分から一歩抜け出し、たくさんのチャレンジをしてください。どんな意見・チャレンジも大丈夫！お互いの発言を尊重し合う環境にしましょう。
- ◆今日だけでなく、明日から実践して、繰り返すことで自分のものにしていってください。

本日の流れ

1. メンタル・コミュニケーションの土台になる考え方
2. 相手の心を読むとは
3. 自分の価値観、思考のクセを把握する（個人ワーク）
4. 相手の価値観、思考のクセを把握する（個人ワーク）
5. 相手の悩みやコンプレックス推測する
6. Q&A、まとめ
7. 公開ワーク

1.メンタル、コミュニケーションの土台となる考え方

客観視する スキルが必要

本日は自分の内面を見つめるための客観視をもって聞いてみてください！

✓ 答えはない
=考えること自体が答え

✓ ある程度答えがある
=調査や成功例から
答えが見つかる



umuco digital.

1.メンタル、コミュニケーションの土台となる考え方

価値観は 人それぞれ

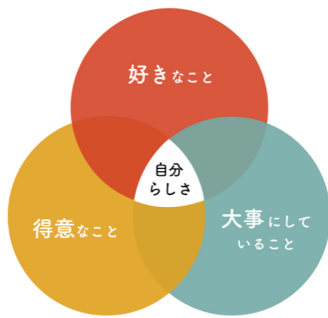
自分の考えと違うものを否定しない。
価値観が違うから、どうしていくかを考えていくことが必要。



1.メンタル、コミュニケーションの土台となる考え方

自己理解を深める

自分の力を発揮しやすくなる。

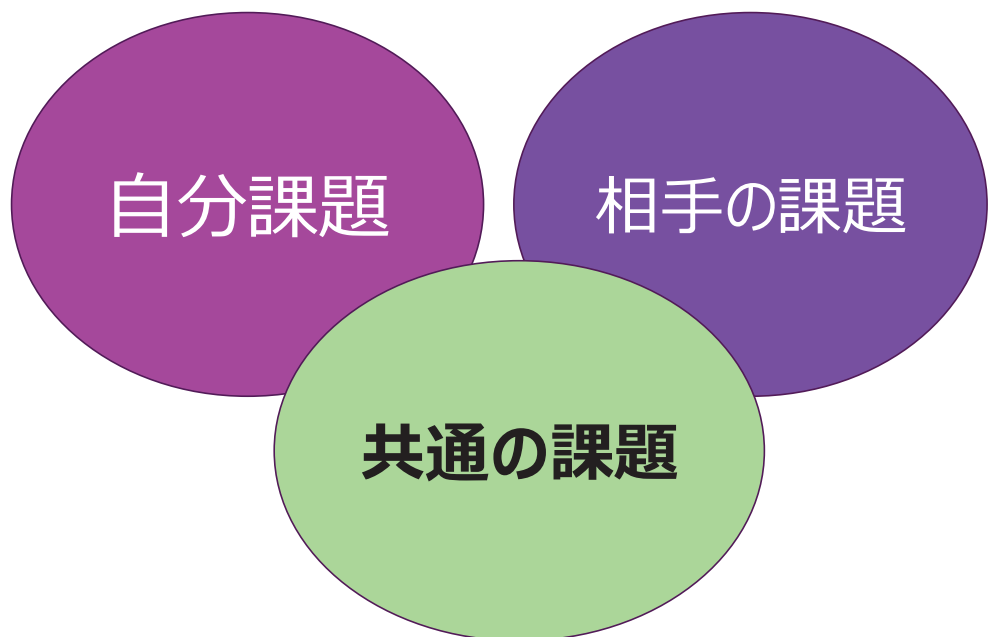


	自分が知っている	自分が知らない
他人が知っている	開放の窓 自分も他人も知っている自分	盲点の窓 他人は知っているが自分は知らない自分
他人が知らない	秘密の窓 自分は知っているが他人は知らない自分	未知の窓 自分も他人も知らない自分

1.メンタル、コミュニケーションの土台となる考え方

他人の課題と自分の課題と共通課題を分けて考えることができる

ごちゃごちゃになると、ストレスが増える要因。



1.メンタル、コミュニケーションの土台となる考え方

事実と感情
を分けて考
える

課題解決がう
まくいかな
くなる。前提
がちがって
くる。

事実と解釈を分ける



1.メンタル、コミュニケーションの土台となる考え方

心理的柔軟性を手にする6つのキーワード

思い込みと
距離をとる

思い込みを
観察する自分

不安や苦痛
に居場所を
つくる

本当に望ん
でいること
を思い出す

望んでいるこ
とに向かって
行動する

今、この瞬間
とつながる

2. 人の心を読むとは

「人の心を読む」というと
どんなことが浮かびますか？



私は、

と思いました。

2. 人の心を読むとは

人の心が読めないと困ること

- ◎相手の言いたいことがわからない。
だいたいの「あたり」をつけれない。
- ◎相手に共感できず、信頼関係を気付きにくい。
- ◎空気が読めなく、話してはいけない場面で話してしまい、不快を与えてしまったり、伝え方を間違っ、相手を怒らせてしまう。



2. 人の心を読むとは

人の心を読むとは...

「相手の悩みやコンプレックスを知って、
それに合わせた対応ができること」



2. 人の心を読むとは

心を読むための鍛え方（基礎編）

- ・ 瞑想する（客観視できる）3か月続ける
思い込みに振り回されなくなる
自分を整えることができる
- 呼吸瞑想 ボディスキャン瞑想
- 自分の頭の中を実況する瞑想
- 慈悲の心を唱える瞑想（相手・自分）

メンタリストDaigo Dラボより

2. 人の心を読むとは

→ 呼吸瞑想 ボディスキャン瞑想
眠くならない数、呼吸に集中



2. 人の心を読むとは

→ 自分の頭の中を実況する瞑想
ただ、実況するだけ。
◎工藤さんの顔が浮かんできた
◎心がざわざわしている
×嫌だったなあ
×駄目だなあ



2. 人の心を読むとは

- 慈悲の心を唱える（相手・自分）
- ・ 自分・相手への共感（過去の自分）
幸せでありますように
苦しみがなくなりますように
願いが叶いますように
穏やかに暮らせますように



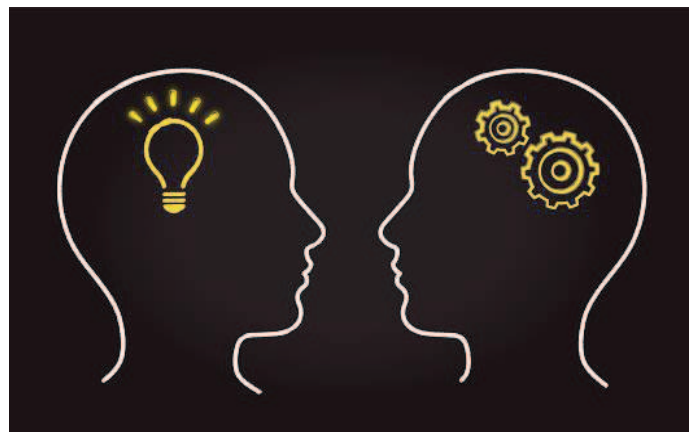
2. 人の心を読むとは

心を読むための鍛え方（実践編）

- ・ 共感力を上げる（相手の感情を理解する）

ハワード大学の実験

- ・ 直観or論理的



2. 人の心を読むとは

心を読むための鍛え方（実践編）

◎読書でインナーパーソナリティを増やす

- ・子どもみたいな自分
- ・見栄っ張りな自分
- ・テンションが上がる自分
- ・怠ける自分
- ・嫌な気分を感じる自分



2. 人の心を読むとは

心を読むための鍛え方（実践編）

◎インナーパーソナリティ

〈思考を分類する〉

1. 自分のもの？か他人のものか？
2. 過去？未来か？
3. ポジティブ？ネガティブ？



2. 人の心を読むとは

心を読むための鍛え方（実践編）

◎インナートーク（2人で行う）

- ・ インナーパーソナリティがどれか話していく
- ・ どのインナーパーソナリティでうけとっているのか
それで、受け取り方が違って見えることを知る
→ 今、何モードなのかくみ取れるようになる
- ・ ネガティブな自分をこまかく分類する
→ 相手の心を理解できるようになる

メンタリストDaigo Dラボ より

2. 人の心を読むとは

心を読むための鍛え方（実践編）

◎ネガティブな自分を細かく分類する

- ○ なときは、不安になる
- 疲れているときは、相手を疑ってしまう
- 完璧じゃないと、自分はダメだと思う
- 自分を知ることによって相手の心を理解できるようになる

メンタリストDaigo Dラボ より

3. 自分の価値観、思考のクセを把握する

【個人ワーク】

自分が大切にしている価値観は何ですか？
(別紙 価値観一覧を参照)

大切にしている価値観のベスト5

大切にしていない価値観ベスト5

3. 自分の価値観、思考のクセを把握する

【個人ワーク】

よく出てくる思考のクセは何ですか？
(別紙 思考のクセ一覧を参照)

よく出てくる思考のクセベスト3

どんな時に特に思考のクセが出やすいですか？

4. 相手の価値観、思考のクセを把握する

【個人ワーク】

近くにいる人が大切にしている価値観は何ですか？（別紙 価値観一覧を参照）

大切にしている価値観のベスト5

大切にしていない価値観ベスト5

4. 相手の価値観、思考のクセを把握する

【個人ワーク】

近くいる人のよく出てくる
思考のクセは何ですか？
（別紙思考のクセ一覧を参照）

よく出てくる思考のクセベスト3

どんな時に特に思考のクセが出やすいですか？

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

【個人ワーク】

自分の悩みやコンプレックスは何ですか？

相手の悩みやコンプレックスは何ですか？

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

【個人ワーク】

自分は相手に対してどんなことを望んでいますか？

相手は自分に対してどんなことを望んでいますか？

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

【相手の話を正しく聞く】

- ◎自分の価値観でなく、相手の価値観で話を聞く。
- ◎わかったふりをせず、わからないことを確認する。
- ◎状況（事実）と感情を分けて理解する。

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

【個人ワーク】

自分が心から望んでいることは何ですか？

相手が心から望んでいることはなんですか？

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

【個人ワーク】

Aさんに朝、挨拶したのに目も合わせず、にこりともせず「おはようございます」と言われたんだけど、どう思う？

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

【論理的に判断した方が間違いが少ない】

大事にしている価値観、その人の悩みに沿って理解しているかどうか。

→そうそう！と自分を理解してもらえると信頼関係は深まる。

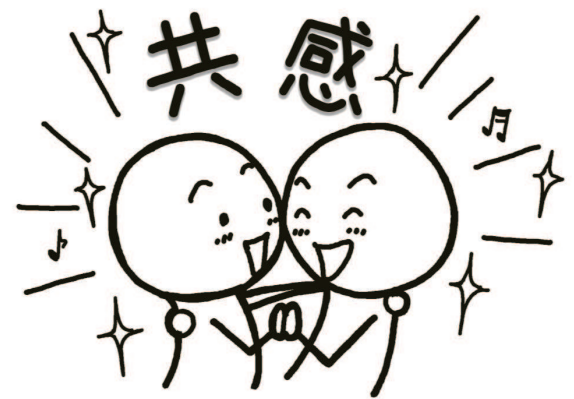
ミニワーク

自分を深く理解してもらえたときはどんな時？

5. 相手の悩みやコンプレックスを推測する

相手の「そうそう！」を推測する。

自分の価値観や判断は横に置くことが大切。



6. まとめ

相手の心を読むには、自分のことを良く知ること！

価値観や思考のクセから相手の言動を推測する。

悩みやコンプレックスから、言ってほしいことを推測する。

自分の価値観や判断は横に置く。

相手のそうそう！を引き出すために論的な思考をする。

6. Q&A

質問、疑問、うまくできなかったワークなどチャットに投稿してください！



7. 公開ワーク

【個人ワーク】

自分が大切にしている価値観は何ですか？

7. 公開ワーク

【個人ワーク】

自分の悩みやコンプレックスは何ですか？
深く理解された経験は何ですか？

次回予告 10:00~12:00 (内容変更の可能性あり)

進 絵美さん 面談スキル		工藤 ゆみの コミュニケーション、メンタルケア	
5/15	客観視するスキル	6/19	ネガティブな感情に振り回されない思考法
7/17	正しく聴くスキル	8/21	人の心が読めるようになる「聞き方」の鍛え方
9/18	本質を問うスキル (仮)	10/16	工藤 ゆみの認知症ケアの視点 (仮)
11/15	相手に伝わるスキル (仮)	12/18	管理職を選ぶ視点、育てる視点 (仮)
1/22	行動を変えるスキル (仮)	2/19	スタッフの成長を促す質問力 (仮)