

管理職を選ぶ視点、育てる視点

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

カウンセリングを学び、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
援助職向けのカウンセリング（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）をしないようにお願いします
- ◆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てください。

本日の流れ

1. どんなことで悩んでいるか？（個人ワーク）
2. 人の心が読めるようになる鍛え方（復習）
3. 熱意×能力×○○○
4. 管理職、リーダーを育てる視点
5. まとめ
6. Q&A
7. 公開ワーク

1.どんなことで悩んでいるのか？

管理者を選ぶ時、育てているとき、どんなところで悩んでいるか。また、自分が何を悩んできたか。

工藤の場合：スタッフに伝えたいことが伝わらない（行動しない）
相手の反応に振り回される（自分がブレる）
相手のわかってほしいところがわかってない。
空回りしている。



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

客観視する
スキルが必要

今日は、
ビジネス的な
客観性の視点
から見ていき
ます！

✓ 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

自分を人と比較すると
軸がぶれる、追い込まれる

つかいかたを間違えない

仕事の場面では比較がないと
的外れで結果が出ない

哲学的な客観性

ビジネス的な客観性



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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。



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

自己理解を 深める

自分の力を発揮しやすくなる。

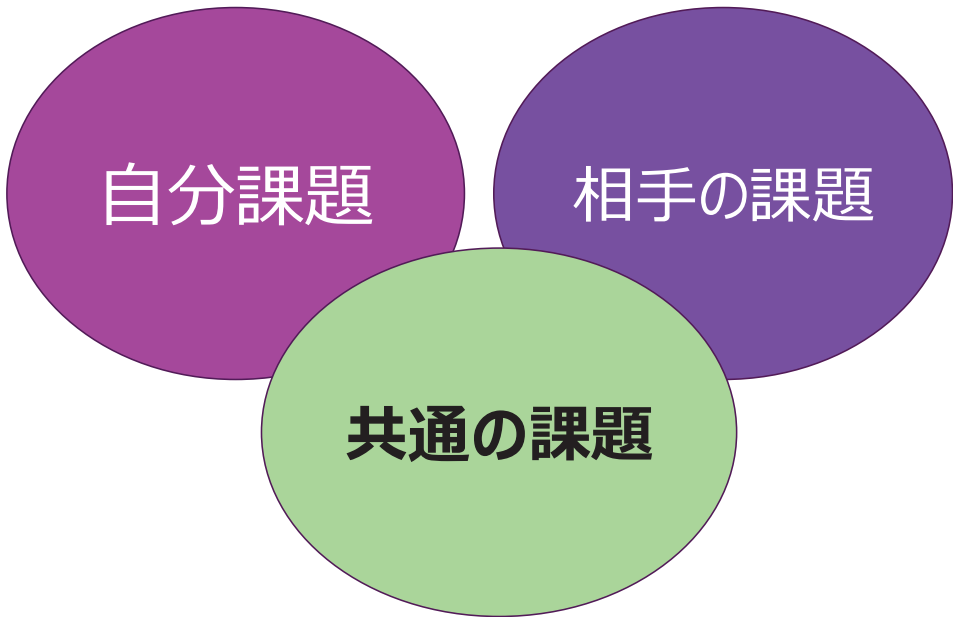


	自分が知っている	自分が知らない
他人が知っている	開放の窓 自分も他人も知っている自分	盲点の窓 他人は知っているが自分は知らない自分
他人が知らない	秘密の窓 自分は知っているが他人は知らない自分	未知の窓 自分も他人も知らない自分

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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。



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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。



2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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

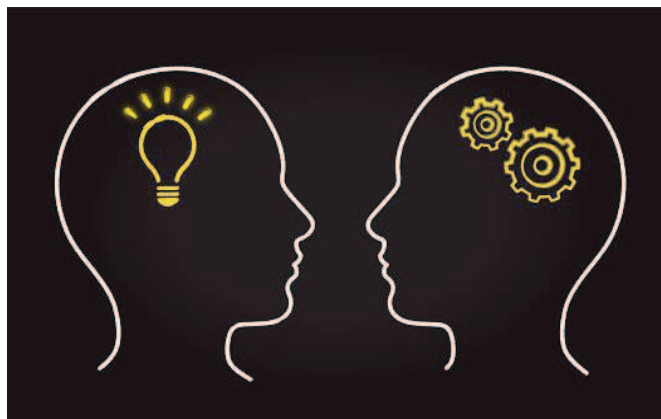
2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）



【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。

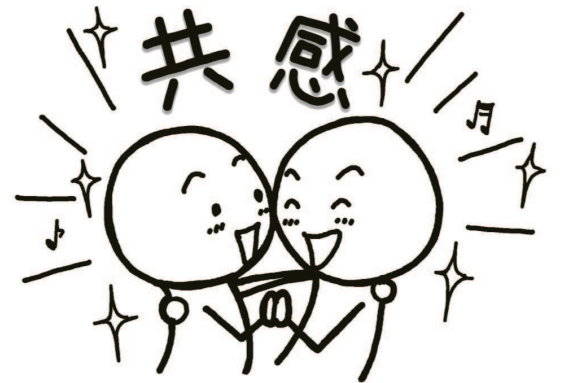
◎わかったふりをせず、わからないことを確認する。

◎状況（事実）と感情を分けて理解する。

2.相手の心が読めるようになる鍛え方（復習）

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。



3. 熱意×能力×〇〇〇

【個人ワーク】



3. 熱意×能力×〇〇〇

稲盛和夫さん（京セラ創業者）

熱意×能力×〇〇〇



熱意は＋（プラス）にしかない

能力は＋（プラス）にしかない

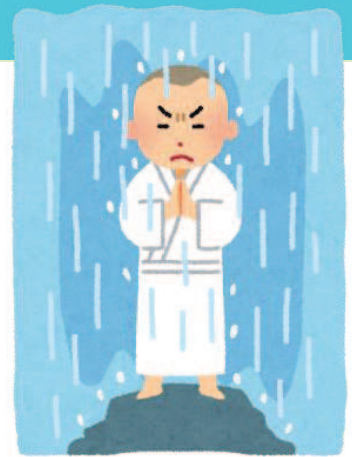
〇〇〇は－（マイナス）になる可能性がある

3. 熱意×能力×〇〇〇

稲盛和夫さん

【心を磨く】

- ①誰よりも努力できる
- ②謙虚である
- ③反省のある日々を送る
- ④生きていることに感謝、周りに感謝する
- ⑤善行利他行
- ⑥感情に左右されない



3. 熱意×能力×〇〇〇



地獄



極楽

幸せの花は、相手(他)と自分との間に咲く花です。

自分さえよければでは幸せになれません。一人ぼつちになっちゃダメです。



3. 熱意×能力×〇〇〇

人生で一番大事なものは何か

稲盛さんが最後に語られた言葉もまた忘れられません。

取材の締め括りに、「今日まで86年間歩んでこられて、人生で一番大事なものは何だと感じられていますか？」と質問をしたところ、稲盛さんは間を置かず即座に、なおかつ熱を込めて、要旨次のように答えられました。

「やっぱり人生で一番大事なものというのは、1つは、どんな環境にあらうとも真面目に一所懸命生きること。それともう1つは、人間は常に“自分がよくなりたい、”という思いを本能として持っていますけれども、やはり利他の心、皆を幸せにしてあげたいということを強く自分に意識して、それを心の中に描いて生きていくことです」

3. 熱意×能力×〇〇〇

「仕事がうまくいく人、そうでない人」 榊原先生

※どんな仕事であれ、仕事がうまくいく人はどこか魅力的で尊敬できるところがあるものです。

- 責任感を持って仕事をする (△人任せ、人のせいにする)
*
- 仕事熱心で向上心がある (△やる気がない)
*
- よく考えて行動する (△考えず場当たりの的に行動する)
*
- 人への思いやりがある (△自分さえよければいい)
*
- 謙虚で感謝を忘れない (△横柄で成功すると調子に乗る)
*
- うまくいかなくても引きずらない (△クヨクヨ悩み続ける)
*
- できないことは仲間に頼る (△完璧な人間であろうとする)

3. 熱意×能力×〇〇〇

永松茂久さん

(人は話し方が9割の著者、自分自身も経営者)

- ・文句、愚痴を言わない
- ・先に自分が変わる
- ・人の2倍以上働く
- ・相手の自己重要感を満たす
- ・相手を幸せにする(感動させる)
- ・ヘッドピンを見極める
- ・人間の器を広げる
(応援される人になる)
- ・人の話を丁寧に聴く

経営者のあるべき10箇条
(赤髪社長)

- ①嘘はつかない
- ②無理な約束はしない
- ③周りを大切にす
- ④頭の中を常にさらしまくる
- ⑤夢を語る
- ⑥臆らない
- ⑦素直になる
- ⑧気をくばる
- ⑨意見を言いやすい環境を作る
- ⑩誰よりも頑張る

3. 熱意×能力×○○○

稲盛和夫さん

熱意×能力×○○○



工藤の考察

- ・ △△を変えられることができる人かどうか
- ・ 客観的視点を持っている人かどうか
- ・ あとは熱意と能力があるか

(能力は仕組みである程度底上げできる、と思う)

3. 熱意×能力×○○○

工藤ゆみの持論

熱意×能力×○○○



熱意は、自燃性、可燃性のある人

能力は、スキルとして身につけられる

○○○は、仕事、他人、自分すべてに必要な

4. 管理職、リーダーを育てる視点

【人を動かす3原則】 D.カーネギー

1. 盗人にも五分の理を認める

→本人は自分のことをいい人だと思っている

2. 重要感をもたせる

→人は認められたい、承認されたい

3. 人の立場に身を置く

→その人の価値観で物事をみることが大切

4. 管理職、リーダーを育てる視点

【人に好かれる6原則】 D.カーネギー

1. 誠実な関心を寄せる

2. 笑顔を忘れない

3. 名前を覚える

4. 聞き手に回る

5. 関心のありかを見抜く

6. 心からほめる



4. 管理職、リーダーを育てる視点

【こんな人を育てたい】

- 1.相手の話を聞き、誠実な関心を寄せる
- 2.心からほめて、自己重要感を与える
- 3.客観性を持った観察と仮説を立てらせる

→まずは、自分が実践して体感する！
(自分が変わるところを見てもらう)

4. 管理職、リーダーを育てる視点

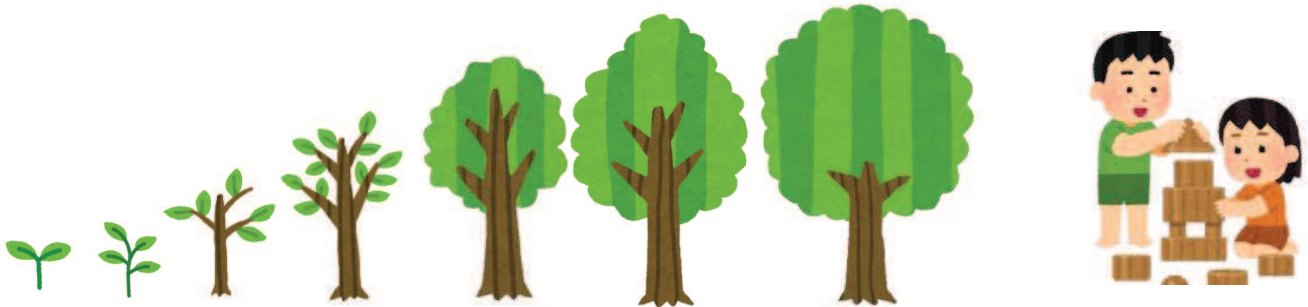
【本日より実践すること】 個人ワーク

- 1.誰に対して
- 2.どのようにアプローチするか (見てもらうか)

4. 管理職、リーダーを育てる視点

【スタッフ育成は自分育成】

- 自分の器を広げる（視野を広げる、批判しない）
- 相手のことを相手自身より、今後の成長を信じる（中長期的に見る）
- 我慢するのではなく「別なことをする」勇気をもつ



5. まとめ

管理職を選ぶ視点は、熱意×能力×○○○

スタッフ育成は、自分育成

心から褒めて、自己重要感を与える

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】

自分が困っていることはなんですか？

7. 公開ワーク

【本日より実践すること】 個人ワーク

1. 誰に対して

2. どのようにアプローチするか (見てもらうか)

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	10/16	工藤ゆみの認知症ケアの視点
11/15	現実を見せるスキル	1/22	管理職を選ぶ視点、育てる視点
12/18	行動を変えるスキル	2/19	スタッフの成長を促す質問力