

# リーダー、管理職のための マインドセット、 コミュニケーションスキル

～リーダーが軽やかになるコツ～

天晴れ介護サービス総合教育研究所 セミナー  
外部講師 メンタルサポーター 工藤ゆみ

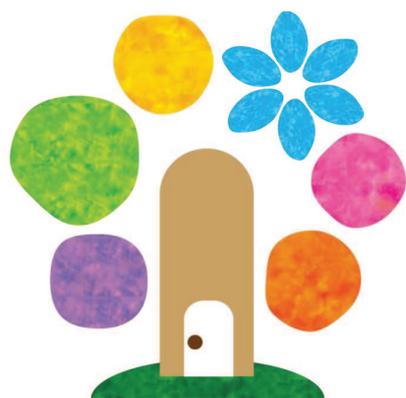
## はじめに



- この場では、お互いの意見や気持ちを **否定したり、批判したりしません。**  
もちろん、自分自身に対してもやさしくいきましょう。
- **ここでの内容はここだけのもの**として、外には持ち出さないようお願いします。
- ふだんの自分の枠を少し超えて、**たくさんの「やってみる」を大歓迎**します！  
失敗も、気づきも、全部が成長の材料です。
- どんな意見もOK。 **お互いの発言を尊重し合う、**  
そんな空気を一緒に作りましょう。
- そして今日はゴールではありません。  
**明日からの現場で、実践と繰り返しを通じて、**  
あなたの力にしていってください。



## 自己紹介



## メンタルサポーター 工藤ゆみ

### 【経歴】

高校卒業後、仙台の医療福祉専門学校介護福祉科卒業  
特別養護老人ホーム合計5年、グループホーム合計21年、  
メンタルサポーター5年

介護福祉士、公認心理師、認知症ケア専門士、介護支援専門員

### 【現在の活動】

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。

介護保険外生活サポート(通院介助など)

### 【趣味・特技】

◎好きな食べ物～ チョコレート、カプチーノ、蟹

◎趣味～ ライブ遠征、マンガ、音楽

◎特技～ どこでも眠れる



3

## 本日の流れ

はじめに(安心安全の場とチャレンジのお願い)

- ・よくある、リーダー管理者の思い込み
- ・必要なのはマインドセットの変換
- ・良く起きる現場でのズレ
- ・良く起きる現場でのズレを減らすスキル
- ・一緒に考える場を作る、よくある事例
- ・榊原先生Q&Aセッション
- ・次回セミナー予告
- ・質問、相談
- ・ワーク

## よくある、リーダー、管理職の思い込み

- 私が何とかしないと回らない
- 判断を間違えたらいけない
- 職員を納得させなければならない
  
- ★ポイント★
- これ、責任感が強い人ほど陥りやすい
- やさしさ・真面目さが裏目に出ているケース
- 「抱え込みの始まり」



5

## よくある、リーダー、管理職の思い込み

それが続くと、、、、

- 管理職が疲弊する
- 職員は受け身になる
- 判断が管理職に集中する
- 現場が“止まりやすく”なる



👉 良かれと思った関わりが、逆効果になることもある

6

## 必要なのは、マインドセットの変換

では、どうしたらいいの？

- ◆ 正解を出す → → ○○の○を示す
- ◆ 感情を受け止めすぎる → → ○○と○○を分ける
- ◆ 全部背負う → → ○○を返す

👉 線を引くことで、関係が続く  
(冷たくなる、突き放す、ではない)

7

## 必要なのは、マインドセットの変換

共感と責任は、別の仕事

- **感情** : 聴く・受け止める
- **事実** : 軸に戻す・整理する



例 : 「しんどかったんだね (感情) 」  
「で、それはいつからそうなの？ (事実) 」

9

## 必要なのは、マインドセットの変換

### 迷った時に戻る“言葉”を持つ

- 理念
- 行動指針
- 「その人の望む暮らしをするには？」など

これは“答え”ではない

- 考えるための軸
- 軸があると、リーダー、管理職がブレにくくなる

工藤は、それはスタッフの都合？利用者のため？など判断基準をもった



10

## 必要なのは、マインドセットの変換

### 軸があると、何が変わる？

### 管理職の安定が、現場の安定につながる

- 判断が説明できる
- 職員に「考え方」を渡せる
- 会議・カンファの質が変わる
- 管理職が孤立しにくくなる



11

## 良く起きる現場でのズレ

このマインドセットで、どう関わる？



- 伝えたのに実行されない
- 理解していないように見える
- やることリスト化のみの仕事になっている
- 利用者さんの変化についていけない

12

## 良く起きる現場でのズレ

ズレの正体

- ✕ 職員の問題
- 不安＋軸不明＋整理不足

13

## 良く起きる現場でのズレを減らすスキル

### 整理① 事実・解釈・感情を分ける

- 事実：何が起きているか
- 解釈：どう捉えているか
- 感情：何を感じているか



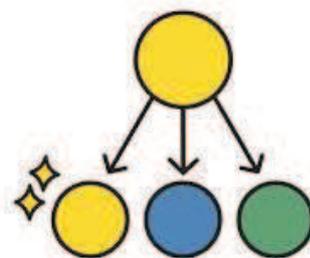
👉 混ぜると判断がブレる

14

## 良く起きる現場でのズレを減らすスキル

### 整理② 不安も分けて扱う

- 職員の不安
- 自分（管理職）の不安
- 家族の不安



→ 不安を言語化すると、整理が進む

15

## 良く起きる現場でのズレを減らすスキル

### 整理③ 軸を示す

- 何を優先するのか
- 何は今やらなくていいのか
- 迷ったら戻る言葉

例：「その人が望む生活を送るためには？」

16

## 一緒に考える場を作る

### 会議・カンファレンスの役割

- ✕ 詰める場
- 整理する場



### 問いの立て方を変える

- 「どうしてできなかった？」 → ✕
- 「今、見えている事実は何？」 → ○
- 「判断に迷ったところは？」 → ○

17

## よくある事例

### ケース① 伝えたのに実行されない

#### 観察する視点

- 不安はどこ？  
→ まずは不安を取り除く（最重要）
- 軸は示されていた？  
→ 判断基準の共有
- 伝え方は何種類だった？  
→ どんな伝え方、どんな方法、どんな人が伝えた？

18

## よくある事例

### ケース① 伝えたのに実行されない

#### 観察する視点

- ★ 不安を取り除く（最重要）  
→ やり方に不安がある、残業になるのが嫌だ（スタッフ）  
文句を言われる（リーダー、管理職）
- ★ 判断基準の共有  
→ 根拠のある必要なケア、仕事としての役割
- ★ どんな伝え方、どんな方法、どんな人が伝えましたか？  
→ 不安を取り除いたうえで、伝わる方法をいろいろ試す

19

## よくある事例

### ケース② 業務をこなすだけで、利用者さんの変化に気付けていない

#### 観察する視点

★不安を取り除く（最重要）

★判断基準の共有

★どんな伝え方、どんな方法、どんな人が伝えましたか？

20

## まとめ

- ◆正しい答えを言わなくてもよい。
- ◆不安を解消すると行動する。
- ◆判断基準を示し、考える場を作る。
- ◆リーダー、管理職が楽になると、現場が楽になる。
- ◆初めからうまくいかないのが当たり前。試行錯誤していく。

## 榊原先生との Q&A

✨感想、質問、疑問、悩み、相談などチャットに投稿  
お願いします！



23

## 感想、相談など

💡「困りごと、相談したいこと」

→チャット投稿

→みなさんからフィードバック

→感想、明日からやってみたいこと



24

## ワーク 現在の困りごとのワーク

現在ある、困りごと

- ①不安を見る
- ②事実・解釈・感情を分ける
- ③軸に戻す
- ④一緒に考える場をつくる