

法人名

中間管理職研修
「他者理解」

日時：●月●日（▲曜日） ○○：○○～○○：○○ 90分

対象：法人内 中間管理職 ○名

職種：全職種

ねらい：法人の対象は「患者・利用者・家族」であり、中間管理職としても「従業員」との対人援助が必要とされる。

相手を理解する為の手がかりを探り・双方の気づきをもたらす手段をとって、

「よい質問を繰り出す作法」を理解する

タイムスケジュール

時間	過程	内容	備考
0	導入	○○○○	資料配付
5	展開1 講義 「質問」 とは	「質問」の力 「4つの落とし穴」 「基本の2つ」 「質問の質を上げるコツ」 ①「内容理解の質問と内面理解の質問」 練習事例：不眠の中村職員 考察タイム（1M）記入 ②・・・・・・・・・・ ・・・・・・・・・・ ・・・・・・・・・・	PWP 使用
55	展開2 演習 「最近のお 気に入り」	●質問の順番を押さえる（5M） ①個人ワーク（5M） ②・・・・・・・・・・ ③・・・・・・・・・・ ④・・・・・・・・・・	ペアは比較的普 段話さない人と する タイマー持参 ワークシート使 用 3種（①・③・④）
80	終結	まとめ 次回のインフォメーション	各自の自己評価 表（封筒）○名分
90			

導入：先日は、「摂食・嚥下トレーニング」の講習にお招きいただき、有難うございました。

牧野先生のような実践研究者が講習される場を提供される法人は本当の意味で豊かだと感じます。

また、私自身、研修の進め方に試行錯誤しています。

いかに解りやすく伝えるかを教えて頂きましたので、実践に結びつけられたらと行動しようと思います。

根本には「アセスメント」があり、そこから個別にアプローチ（工夫）の継続的な評価が伝えられました。

本人を理解する＝書類上の情報+利用者（家族・従業員）との直接的な対話

直接的に理解するには、「聴く」をしなければいけません。

そこで、今回は「質問」をテーマとしていきます。

展開1：「質問」は簡単なように見えて、実は奥が深いコミュニケーションです。

質問の仕方によっては、相手を傷つけてしまったり

お互いの関係を損ねたり

逆に、対人援助を展開する手がかりを見つけたり、

双方に新たな気づきをもたらす力

では、よい「質問」を繰り出すにはどうしたらよいか？

質問＝相手の気持ちを理解・こちらの疑問を解消する手段として、最も身近な

コミュニケーション手段の一つ

相手が思わず答えたくなる・新しい気づきや発見に繋がる

欲しい情報を得る+相手にとって新たな価値観や行動を引き出す

質問には、相手を理解するだけでなく、その人の人生をよりよい方向へ変える大きな力もある

ほとんどの人が「自己流」で質問している

「自己流」＝無意識に身につけた・・・個人差が大きい

4つの落とし穴

1 相手の気持ちを深読みする

上手く質問できない⇒「こんなことを尋ねると相手が嫌がるかも」

(勝手な思い込みで私たちが限界を作る)

・・・必要なことが質問できない [配慮は必要。]

＝私たちが気になった相手の気持ちは、「思い込み」なのか「相手から発している」のか区別しよう。

「相手が嫌がるかも」と思ったら、その根拠は何かを考える。

具体的な根拠が見つからなければ、それは相手の気持ちではなく、私たちの思い込み

2 こちらの個人的興味で聞く

スーパーで買い物・・・レジの店員から「これ、何に使うのですか？」と尋ねられると⇒不快
(買った品物を何に使うかは店員には関係ない)
私たちが質問するのは、その内容が今後の支援やサービスや業務に繋がること

個人的興味を相手に向けると、信頼関係を気づけなくなる

3 わかったつもりになる

例：皆に「親の介護で困っています」と相手が言ったら。

発問：皆さんはこの訴えで、この人の困り事が理解できますか？

例) 兄弟間で親の介護をどうするか意見がまとまらなくて困っている

介護費用の捻出に困っている

専門職との関係がうまくいかなくて困っている

親の介護で(何に)困っているのか解らない

実際事例：ケアマネージャーへ在宅で介護している家族が12月に「認知症の母の介護に疲れている」

⇒年末年始にショートステイが決まった

家族の本心：別に年末年始は家族が多く集まるから、泊まりに行かなくても良いのだけど・・・

ケアマネージャーさんが「安心して下さい」と施設と段取りしてしまっ

言い出せなかった。

相手の話を聞いてわかったつもりになると、それ以上質問をして詳細を理解しようと言うことにはなりません。

相手を理解することと、理解したつもりになる事は全く別物

⇒相手の訴えを聴いて、その内容が具体的にイメージできるかを考える。

イメージできなければ、相手の訴えをまだ十分に理解できていない。

4 相手にラベルを貼る

私たちは、人を理解するとき「この人は●●だ」と決めつける事がよくあります。(ラベリング)

当たり前ですが、「ラベリング」の誘惑は常にあります。「この人は怒りっぽい人だ」「この人は神経質な人だ」「この人は偉そうな人だ」・・・

なぜ気をつけるか＝「ラベルを通してしかその人が見れなくなる」からです。

認知症状のある人から同じ言葉が繰り返される・・・「この人は認知症だから同じ事を言う」ラベリング

ラベルを剥がすと＝本当は繰り返し訴えるその言葉の中に「周囲に理解してほしいメッセージ」が込められている。

円い筒で相手を覗いても、筒の中は見えますが、筒の外の世界は見えません。＝全体像を理解できない人は一言で理解できるほど単純な存在ではないから。

意識すると「良い質問」を投げかけられるようになります。続けると「質問の質が上がる」ます。

基本の2つ

質問によって、私たち相手への理解 ⇔ 適切な質問によって相手「解ってもらえた」と安心感や満足感↑

「閉じた質問」「開いた質問」2種類

それぞれの特徴を理解した上で、組み合わせ会話を進める。

閉じた質問	開いた質問
<ul style="list-style-type: none"> ・「はい」「いいえ」で答えられる質問 例) ・答えが限定された質問 例) ・いくつかの答えの中から選んでもらう質問 例) 	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が話したいことを自由に答えられる質問 例)「体調はいかがですか？」 ⇒ ・内容だけでなく、相手の感情も理解できる 例)「いつ頃から胃が痛み始めましたか？」 (内容確認) ⇒「先月の終わり頃からです」 「病院に来られるまで、どのようなお気持ちでしたか？」(感情確認) ⇒「悪い病気かも知れないと不安でした」
<p>【特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あまり考えなくても答えられる ・簡潔明瞭で短時間で沢山の情報が得られる ・こちらが知りたい情報が的確に得られる ・答えが限られていて相手が言いたいことが話せない為、話が発展しづらい 	<p>【特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・得られる情報量が多い ・考えて答える必要があり、相手が答えに困ったり、緊張して答えにくい事もある ・質問の意図が伝わっていないと、知りたい情報が得られないことがある。

(閉じた質問)

Ex: ・「はい」「いいえ」で答えられる質問

「昼食は食べましたか？」⇒「はい」

・答えが限定された質問

「今日は何曜日ですか？」⇒「水曜日」

・いくつかの答えの中から選んでもらう質問

「コーヒーと紅茶どちらにしますか？」⇒「コーヒーを下さい」

注意) ・相手の負担は少ないが、矢継ぎ早に質問すると、「尋問調」【相手が苦痛】

行事の後、「今日の節分行事は楽しかったですか？」利用者「楽しかったよ」

答えを誘導してしまう事がある

お世話になっている皆さんの期待に応えようとしてしまう場合がある。

「楽しくなかった」とは言いにくい

※相手の反応を確認しながら、質問する配慮が必要

(開かれた質問)

「相手のありのままの気持ちが知りたいのであれば、開いた質問で尋ねるようにしてみましょう」

●話題が広がる利点はある。一方で十分に考えないと答えられない。

考えられる時間（沈黙）が必要。急かさず待つことが大切。

●質問が漫然としていると、何を答えて良いのか迷う。具体的な手がかりを加えて質問すると答えやすくなる。

質問の意図が正しく伝わらないと、話が脱線。広がりすぎ。話の要点が不明・・・

「最近どうですか？」（漫然）× 「最近、仕事はどうですか？」（+手がかり）

感情理解)

事実の奥にある相手の考えや気持ちの理解も必要

A「仕事でやりがいを感じるのはどんなときですか？」（内容理解）

B「暗い顔をしていた人が、素敵な笑顔を見せるようになった時ですね」

A「そうなんですね。相手の笑顔を見ると、どんな気持ちになるのですか？」（感情理解）

B「大変な事も多い仕事だけれども、相手が幸せになる支援ができるこの仕事は辞められないと思います」

援助者は相手の様子を見ながら、その都度「開いた」から「閉じた」に変えたり、「閉じた」から「開いた」にしてみるなど柔軟さが求められる。

●職員との面談

「最近、あなたの感じるストレスの程度はどの程度？」 答えにくそう・・・

「先月に比べてストレスは軽くなっていますか？」と閉じた質問に変更

●介護相談

「今日はどうなご相談ですか？」⇒「入院中の母の介護の相談です」

すぐに「退院はいつです？」「介護認定の手続きはされていますか？」と閉じた質問を繰り返すと、相手が一番話したかったことからそれる事がある。

⇒「お母様の介護のご相談ですね。もう少し詳しく聞かせていただけますか？」

徐々に話を絞っていく。

ちょっとしたコツ)

1 尋ねたい事を事前にリストにする

あらかじめ尋ねたい事をリスト化しておく。支援やサービスを提供する為の必要な情報を事前に整理（マニュアル）

基本的な質問は「いつ・どこで・誰が（誰と）・何を・どうした」という疑問詞を用いる。

2 質問の意図をあらかじめ伝える

初対面に突然、「家計はどのようにして立てていますか？」は「なぜそんなこと聞くの?!」（警戒心）
相手の個人的な情報が必要であれば

なぜそうした質問をするのかという「質問の意図」をあらかじめ伝える。

EX:「家計などかなりプライベートな事もうかがいますが、今後の介護予算など両者に負担のない支援を考
える必要がありますので、ご容赦下さい」といった声かけ。

3 無理に答えなくてよいと保証する

とはいえ、例えば複雑な家庭環境が相手にあると、答えにくい答えたくない事もあります。

そうしたときには、「無理に答えなくてもよいと保証してあげましょう」

例えば、質問をしたときに相手が躊躇しているような素振りが見えたら、

「答えたくない事は答えなくても大丈夫ですからね」と優しく伝える。

⇒相手) 安心・尊重してくれると人に映り信頼を寄せる。

4 心理的な構えを事前に届ける

突然、予想もしないことを尋ねられる⇒馬鹿にしている・悲しくなる・怒りを感じる（狼狽）

「わたしのこと覚えてる?」「名前言ってみて」「ここはどこですか?」

心理的な構えを相手に事前に提供する

「これから、いくつかの質問をします。中には簡単な質問もありますが、皆さんにお聞きしているのでご
容赦下さいね」

相手（余裕が生まれる）

5 「どうして」と「なぜ」は後回し

理由を尋ねる時に「どうして」「なぜ」のフレーズはよく使います。

この言葉は、相手によって責められているように感じる事がある

「どうしてお酒がやめられないのですか?」や「なぜ欠勤が多いのですか?」

責める気持ちは無くても、相手が負い目を感じている事だと特に。

最初に「どうして」「なぜ」をつけると非難されているように感じてしまう。

↓

このフレーズを遣うときは、質問の最後に入れましょう。

「お酒がやめられないのはどうしてだと思いますか?」

口調にも気を配る（ゆっくりと尋ねる）

6 知りたいことを具体的に尋ねる

「最近、ご家族との関係は落ち着かれましたか？」など知りたいことを具体的に質問します。

※気をつけよう

答えにくい質問＝二重否定

「周りからの視線が、気にならなくはないですか？」

尋ねる私たちも、尋ねられる相手も、その質問が意味することについて、同じイメージが持てるように具体的に尋ねる

7 説得したくなったら、気づきを促す

例：私たちは、時に説得したくなるときはあります。

「お酒を控えて下さい」「もっと節約して下さい」

ただ、相手がずっと行動変化する事はあまり多くない。

説得から納得は得られにくいから。

他人からの説得によってではなく、自らの気づきによって、納得や理解が深まります。

相手の気づきを引き出す質問＝「開いた質問の中に、相手に考えてもらいたい手がかりを加え尋ねる」

※ 相手を納得させるのではなく、相手が気づけるようゆっくりと質問を重ねて行くように

「その考えを変えた方が楽になります」⇒「その考えのままでいるメリットは何かありますか？」

「その考えのままでいるデメリットって何でしょう？」

8 10点満点で尋ねる

「あなたが今感じている幸せな気分は、どの程度ですか？」・・・答えに詰まる

人の感じている程度は捉えどころの無い、「主観」だから答え難い

「あなたが今感じている幸せな気分は10点満点中、何点ぐらいだと思われますか？」

(スケーリング・クエスチョン)

今が一番ひどいときと比べてどの程度変化したかを知りたい

⇒「一番ひどいときを10点満点中、10点だとしたら今は何点ですか？」(支援の効果を評価できる)

ダイエットを続ける自信を10点満点中0点だとしたら、

「自身が1点だけ上がるとしたら、どんなことをしてみたいですか？」

⇒「週末の10分だけウォーキングをしているかも」

課題解決に向けた無理のない目標を、スケーリング・クエスチョンによって見つけてもらう

① 練習問題 「内容理解の質問から内面理解の質問へ」

不眠症の中村職員が勤務中にボーっとして、他の職員から皆さんに苦情がでました。

あなたは、中村職員を面接室に呼び、話を聞きます

内容理解の質問「眠れなくなったのはいつ頃から？」

⇒

内面（感情）理解

「眠れなくなりはじめた当時、どんな気持ちだった？」

「眠れないときは、どんなことが頭に浮かんでいるの？」

② 練習問題「説得から相手の気づきを促す問題」

浪費癖のある国民年金受給者の中村利用者さん。

いつも「お金がないから、大変。生活がままならないから、サービスなんていらぬ！」

説得「国民年金はもう少し節約して遣いましょう」

⇒

気づきを促す質問

「このままの状態を年金を遣って行くと思うようになりますか？」

「これまで、年金を早く使い切ってしまったせいで、どのような困った事がありましたか？」

ワーク*

ペア組（普段、あまり話す機会が多くない職員）移動⇒着席※結局動かないので、指定に変更

「よろしくお願いします」と握手を交わして下さい

注意：質問票だけみて、相手の表情をみない×1問1答では無く、あくまでも理解するための質問を忘れないでください。

質問の順番を押さえよう！

お題「最近のお気に入り」について尋ねる

1 記入：ワークシート5分

①～④

2 相手に伝えたり尋ねたりしてみよう1人8分（質問）

理解したことを書き出してみよう（5分）

交代

3 理解した事があるか相手に確認してみよう。

※答えにくい箇所はなかったか？←自身の改善ポイント

できた所にを入れて下さい。（5分）

「ありがとうございました」と笑顔で握手

今日からが良い質問ができる職員としてのスタート。今回のワークを通し、「誘導していなかったか」「相手がウ・ウ〜と少し首をかしげていなかったか」「解ったつもりになっていないか」など振り返って下さい。

まとめ

これらの質問スキルは、普段から意識して活用して下さい。(職場・家庭)

案外、考えて伝える事で、すぐに発言するのではなく「6秒」は時間を有します。アンガーマネジメントでも「6秒待つ」と言われます。

※また、利用者・家族だけでなく、従業員同士や相談（中間管理職は従業員のパーソナリティーも知った上で、シフト構成など行うため）にも大きく関わります。

ストレス軽減対策や相手理解に繋げていただけると嬉しいです。

2月5日・7日（神竹さん・中西さん欠席）職員補充対応のため。※返却物は小橋本部長へ託す。

2回終えて所見)

積極的参加や質問項目にも応答は合ったが、まだ「座っている状態」は継続。

ワークを通すと、「解ったつもり」で質問するため、質問がいつの間にか「誘導」になっていることが見受けられた。(1回目は、資料にしか目を向けていなかったのがドッチボールコミュニケーションとなっていた。

2回目には事前に条件付けを行ったので、相手との座る位置関係を自らセットし、極力アイコンタクトを活用するも、相手の観察での変更が困難であり誘導の形になっていた様に思う。)

中には、「そのことを現場で活かせば良い」と説得の状態になっているチームもあった。

展開1を40分構成としていたが、伝えきれなかった為15分加算し実施。

柚江事務長代理より、「研修内容を新人研修にも導入したい」旨の相談あり。プログラムは副理事長へ提出しているの、是非使ってくださいと応答。

プリセプター養成に向けて、1階の介護チームで取り組みを始めたとも伺う。