

法人名

# 中間管理職研修

## 「他者理解」

ケアラーサポート尾道合同会社

中村 恵美

## 質問の力

相手の気持ちを理解し、私たちの疑問を解消する

最も身近なコミュニケーション手段の一つ

- 相手が思わず伝えたくなる
- 新しい気づきや発見に繋がる
- ほしい情報を得る

+

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



# 気をつける4つの落とし穴！

## ○1 相手の気持ちを深読みする

具体的根拠が見つからなければ、それは相手の気持ちではなく、思い込み

## ○2 私たちの個人的興味で聞く

質問内容が「今後の支援・サービス・業務に繋がる事」でなければ信頼関係を失う

## ○3 わかったつもりになる

相手の訴えを聞いて、内容が具体的にイメージできるかを考える（相手を理解する ≠ 理解したつもりになる）

## ○4 相手にラベルを貼る

「この人は●●だ」（ラベリング）ラベルを剥がして全体像を理解する  
人は一言で理解できる程、単純な存在ではない



恥ずかしい想  
いをしたくな  
い

財布が無く  
なった

過去に貧困  
だったため、  
子どもに苦労  
をかけた

認知症

この先、どうやっ  
て生きていけば良  
いか？

食事はどう  
したら良い  
のだろう？

