

会議名	第2回 北・西合同ブロック会	<input type="checkbox"/> 全体会 <input checked="" type="checkbox"/> ブロック会 <input type="checkbox"/> 執行部会
開催日	平成25年 9月 27日(金) 14:00 ~ 17:00	
場所	ユニコムプラザ さがみはら セミナールーム	
参加者	青葉の丘、ウエルケア新吉田、新百合ヶ丘つくしの里、ソフィア都筑、たかつ、帝京大学老人保健センター(慈宏の里)、ハートケア左近山、ほほえみの郷横浜、牧野ケアセンター、三田あすみの丘、遊花園、横浜あおばの里、横浜セラトピア、リハビリートわかたけ、ろうけん宮前、以上北ブロック 15施設 20名 アゼリア、えびな、ガーデニアごしょみ、上溝いずみ、ききょう苑、ケアパーク(湘南台・茅ヶ崎)、こまち、相模大野、さつきの里あつぎ、サンライズ箱根、湘南の丘、神恵苑、ニューライフ湯河原、ほほえみの丘、南大和老人保健施設さくらぶらざ、メイプル、わかば、以上西ブロック 18施設 22名 記録:後藤	

内容

1 開会あいさつ(磯部氏)

2 講演「人を動かすコミュニケーション ～互いに意見を伝えあえる関係を作ろう～」

講師 井上 和 氏

コミュニケーションはなぜ必要か

自分と相手が共にいい感じ(気持ち)になるため

たとえば安心、スムーズ、速い、相手のやる気が上がる、楽しいなど

コミュニケーションとは何か

共有すること(双方向の関係)

伝えること(一方通行の関係)

コミュニケーションの真髄

相手がどのように受け取ったかによる

そのためには相手を知ること

相手を観察する習慣、察して印象を判断する直感

相手に対する興味・関心

相手はどういう人か(相手への思い)

相手とうまくやりたい

相手にはこうなって欲しい

聴きたい(話して欲しい)

相手が受け取れる内容と方法を見立て、受け取りやすさを工夫

\* 相手のせいにしてはいけない

相手から帰ってくるボールに応じて見立てを変更すること

受ける毎に、投げる毎に相手を思い、内容と方法を工夫する

投げたいボールばかりではうまくいかない

思い(気持ち)は言葉に出さないと伝わらない

伝わらない原因は、相手に相応しくない内容と方法にあり

\* 実際になんて言うか(どうやって伝えるか→気持ちでしょ)

人は誰とコミュニケーションしているか

自分と相手、自分と自分、自分と機械、自分と作業

細胞もコミュニケーションしている(悪性腫瘍は例外)

細菌もコミュニケーションしている

\* 誰でも聴いて欲しいと思っている

(所属と承認の欲求が満たされないと生きられない)

いつでも、どこでも、誰とでもコミュニケーションが上手な人とは

どんな人といるといい感じになれるか

聞き上手な人(聴いてくれる人)といると居心地がいい

話の上手い・下手に関係なく、話すだけの人といると疲れる

内容

聴き方(基本は“O”ポジションで相手の話集中する)

- 1 黙って聴く
- 2 動かず聴く
- 3 アイコンタクト
- 4 次に自分が何を言うかを考えずに聴く
  - \* 訓練すればできるようになる

相手が聴いているかは見れば分かる

- ・話の内容に集中しているか
- ・Oポジションに集中しているか

聴く力とは何か

才能(努力)+スキル(訓練) まずは心がけと型から

才能:直感を使う(言葉以外のメッセージを聴き取る)

- \* 言葉を選んで相手の感情や状態を見極める

感情は言葉に出る

言葉以外のメッセージが伝わる(Oポジションで聴ける)

相手の気持ちの変化(表面に出る)

アイコンタクトで察知

アクティブ・リスニング(意識的に聴く)

傾聴(相手の気持ち・状態・どんな人・主訴・何が起きているか・どうしたいか)

なぜ(何かあるかもしれないと)伝わってしまうか

集中の度合いが高まれば情報は入ってくる

言葉以外のメッセージ:隠し事・うそ・無関心など

言葉以外の何かが伝えている(ノンバーバル:外見・話し方など)

メラビアンの法則によると

相手は何を頼りに情報を受け取っているか

・視覚:55%

・聴覚:38%

・言葉:7%

- \* 言葉は氷山の一角(視覚情報がものをいう)

第一印象が大切な理由

見た目:信頼性を左右する

声のトーン:高め、滑舌・語尾に注意

アイコンタクト:相手に求めて聴く態勢を整える

手振り身振り:うなずきは話を1.7倍にする、ゆっくりと

内容

コミュニケーションの目標をはっきり設定する

- ・意識的に伝える(戦略を練る:切り出し・導入)
- ・相手をどうしていかうか
- ・仲良くなろう
- ・やる気にさせよう
- ・効率よく
- ・不完全燃焼せず
  - \* 相手が去りに際して何と言って帰るか(感想・印象)を想像する(ゴールを見極める)

聴くこと(聞き上手)とは

- おしゃべりは、それ自体に価値があり意味はいろいろ
- いい感じで楽しい
- 内容は聴く必要がない
- 聴いて貰えている感じが大切

受け入れ難い話には

- あなたはそう思っているのね
- 私は別の人
- 通り過ぎるのを待つ(片付けない)
- 相手は変えられない(言葉で責めても、だめさ加減を思い知らせても意味がない)
  - \* 人は聴きたいようにしか聴かない

相手の話を促して引き出すスキルには

- ・相づち
- ・オウム返し
- ・要約
- ・質問
- ・沈黙・反復・明確・分類・直感など

3 事務連絡(山根氏)

現任研修、事務・相談合同研修、第3回ブロック会の案内  
アンケートの依頼、懇親会の案内 など

4 閉会挨拶(内田氏)

以上  
書記:後藤

## 平成 25 年度 支援相談員部会 北西合同ブロック会 アンケート

42 名参加 アンケート 20 名回収

### ①今回の研修内容について

1) 研修のテーマは興味を感じるものでしたか？

- a. 興味がある 20 名 b. 興味を感じない 0 名

2) 内容に対し、研修時間は適切でしたか？

- a. 長すぎる 2 名 b. 適切 18 名 c. 短すぎる 0 名

3) 研修内容のレベルは適切でしたか？

- a. 高すぎる 0 名 b. 適切 19 名 c. 短すぎる 0 名

4) 研修内容は業務に生かされると思いますか？

- a. 思う 20 名 b. 思わない 0 名

5) 今回の研修で響いた言葉と、選んだ理由をあげてください

・響いた言葉 →①0 ポジション

②コミュニケーションは言葉のキャッチボールであるということ。

③うんこ

④メラビアンの法則

⑤0 ポジション

⑥共同

⑦誰にでも同じ言葉をなげがち。

⑧才能+スキル 努力+練習

⑨0 ポジション

・選んだ理由 →①初めて聴く言葉ですが、これから話を聴く時に思い出してみようと思った。

②一方的なものは、コミュニケーションとはいえないと感じた。

③次に引きずらないという為に、とても良い言葉でした。

④知識となった為。

⑥共にコミュニケーションを行う。

⑦自分にあてはまるので。

⑧まさに

5) 今回の研修で良かった点と良くなかった点をあげてください

・良かった ①相談業務にて、改めて自分を振り返って進めていくことができると感じた。

②何だこいつ 事故 と思う。先生の気の強さが伝わった。

③楽しくて良かった。

④自分がどのような体勢で話を聞いているか、わかりました。

・良くなかった

### ②研修の総合的な評価について

1) 研修に参加して良かったと思いますか？

a. 思う 19名                      b. 思わない 0名

2) 今後もこのような研修に参加してみたいと思いますか？

a. 思う 18名                      b. 思わない 0名

③今後の研修に関して

1) 今後どのような研修に参加してみたいですか？

・参加してみたい内容

苦情対応

苦情対応      職員間のトラブル解決方法

・招いて欲しい講師

2) 執行部に対する希望・要望をあげてください

今後皆様から頂きましたご意見につきまして検討をさせていただきます。またアンケートの集計につきましては、支援相談員部会のホームページに掲載致します。

<http://www.kanagawa-roken.jp/bukai/sien/index.htm>

ご協力ありがとうございました