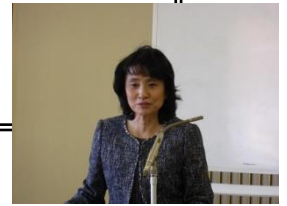


研修名 保育士研修 E-1 対人援助
期 日 平成27年12月2日(水) 10:00~16:00
講 演 「信頼関係を築く傾聴力 ~保護者が望む対応とは~」
講 師 羽川 由美子 氏



今日の研修は皆さんが頭を柔らかくすることがねらいです！

1. 好きか嫌いかで変わる嘘のような本当の話

自分の心をまずは解放することが大事。自分が身構えてしまうと相手も身構え、打ち解けるのは難しい。苦手意識を持たない。しかし、こちらも人間、合う合わないはあるが合わせようと努力することは大事である。職場の人間関係も同様。心を柔らかく持ちましょう。

*人の行動はその人が好きか嫌いかで左右される。

「あの人は嫌い！」・・・逃避してしまう。攻撃してしまう。

「あの人は好き！」・・・親和関係(親しくなりたい)

援助の関係(この人のために~したい)
しかし、依存の関係(この人がいないと・・・)
→行き過ぎた関係

*《演習》 A点とB点を一本の線で結んでみよう！(A4サイズ用の紙に描く)

A・

・B

2. 昔と今で何が違うのか？

ゆとり教育を受けた人(28歳まで)は、自分の常識を当てはめても通用しないことが多くなってきた。まずは相手の常識を聞くことから始めよう。簡単なことではない。遠回りすることもある。土台作り(根回し)も必要。単刀直入には片付かないことが多くなっている。

保護者年齢層が幅広く(理解の違い)なる昨今。世代ギャップをどう埋めていくか？それは学ぶしかない。幅広いジャンルに手を広げ学習することで、自分の知識を広めていくことが大事である。読書がわかりやすい。

* 人々の心の変化

今の保護者はわがまま、自分さえよければよい、不平不満に思ったことはすぐに口にする、感情(怒り、欲求)がコントロールできない、サービス慣れしていてサービスされることが当たり前...と言う傾向がある。

* 変わってきた保護者

- ・自分さえよければそれでよいという保護者
- ・子どものことよりも、自分のやりたいことを優先する未熟な保護者
- ・子育ての不安を誰にも言えず、一人で抱えている保護者
- ・保護者自身の人間関係づくりの能力不足・・・スマホ影響が大きい
- ・家庭での教育、躾力の低下

3. コミュニケーション能力の重要性

聞き手は自分の聞きたいことだけのみを聞く。勝手な解釈をしていることがあることを前提に話を進めていく必要がある。

100%の話をしても、必ずしも相手に100%伝わっているとは限らない。

4. 理解を深め協力し合うためのコミュニケーション

職場のコミュニケーション不足は、組織能力低下だけでなく、自分自身も酸欠状態に陥り、気づくと孤立している・・・といったケースも多い。

コミュニケーション能力5つのポイント

- *自分を肯定的に捉える…一番大切である！ネガティブ思考×
- *明瞭な表現をする…相手に分かりやすくする。
- *自己開示する…自分のことをさらけ出す。素直に。
- *感情を上手に取り扱う…感情のコントロールをする。
- *傾聴する…相手の話をしっかり聞く。

5. 保護者とのコミュニケーションの基本

- (1) 相手の理解の度合いを確かめながら話す。
相手の理解度を確かめながら進めていく。
- (2) 言葉の背景をつかむ。…傾聴する姿勢が大事。
- (3) 受け言葉はやや長めに、親切に返すことを心がける。
- (4) 返事はマを置かない。(「間」を置かない。)
- (5) 返事は目で相手を見ることが大切。(目で聴く)
- (6) 聴くにふさわしい姿勢をとる。…クレームの場合、対面で話をしない。
- (7) 申し送りの時はヒソヒソ私語をかわさない。
- (8) あいまいな表現はできるだけ避ける。
「たぶん~だと思います」「大丈夫だと思います」「おそらく」など
- (9) 声の出し方を聞き取りやすくする。
- (10) 専門用語、職場用語には十分に気を付ける。
- (11) 肯定的な表現をする。行動を促す言葉、肯定文に換える。
- (12) クッション言葉を用いる。
「失礼ですが～」「お手数おかけします～」「あいにくですが～」など
- (13) 言葉の使い分けができるよう普段から心がける。

6. 効果的なコミュニケーションの方法

人間関係を円滑にする大人の「言い換え」＝ものは言いようである

*《演習》表現の仕方を考えよう！

「雪」・・・①「雪！」 ②「雪？」 ③「雪。」
「はい」・・・①びっくりして ②諭す時 ③明るく ④嫌々

*《演習》言い換え言葉に換えてみよう！

① そそっかしい→() ② 太っている→()
③ ありふれた →() ④ 嫌いな人 →()

同じ言葉でも「気持ち」を表すことで随分言い方が違う。また、表現の仕方でも受け取り手の気持ちが変わる。言い換えの言葉のレパートリーを増やすとよい。

(記録 南丹市立日吉中央保育所 桐 三枝)