

コミュニケーション トレーニング ネットワーク



甲斐をもって生き生きと貢献できる社会。

これこそが文化的な社会であり、何よりも介護福祉の現場で希求されることです。

…中略…

そう生きている人達の結果がここにあります。

CAN 統括責任者 岸 英光 メッセージより抜粋

自分の仕事に甲斐と誇りを感じてきた。 もっと、もっと人と関わってみたくなってきた。 承認と喜びのある時間を未来にも。

CONTENTS 1

- 「人間の本質を活かして創りだす社会へ」
「本当に打つ手はないのか?組織・人財の力は活かされているか?」
「被災地に移住した精神科医・NPO代表の挑戦」
「表に出しにくい感情、どうしていますか?」

CONTENTS 2

- 機能するコミュニケーションを生きる人々の結果を集めたショート・ショート
～あなたの「聴く」と「存在」で終末期を命輝く最後の成長機会に～ 他

CONTENTS 3

- 「全てはコミュニケーションで創られる」研修pick up & ご参加者voice

CONTENTS 4

- 統括責任者プロフィール / CAN 講師講演実績





~機能する
コミュニケーションを
生きる人々の結果が
ここにあります~



人間の本質を活かして創りだす社会へ

エグゼクティブコーチ (CN) 統括責任者・主席講師 岸 英光



●勝ち負けの社会

人類はこれまで、勝ち負けを競う競争社会を創ることは散々やってきました。今、世界中に起きている紛争・分断・差別・偏見・弱者・孤立・恐怖を創り出すことはあまりに容易なことでした。しかし、もう一方で私たちは、それ以外の全く別の文化を創ることもできるのです。人は必ず何らかしら弱さを抱えています。その弱さが、怖さや危険につながる世界では、例えどんなにパワーやバリアを確保したとしても安らぐことはできないでしょう。とてもではありませんが、これは知恵ある人類が創り出す文化的な世界とは言えません。

●人類が創りだす文化的な社会と介護・福祉

生活機能に何らかの困難があっても、社会にしっかり溶け込んで活躍の場を見いだし生きて行くことができる、女性や子どもや高齢者のように力が弱くても、意に反して権利を侵害されず安心して暮らすことができる、加齢によって心身に変化が訪れても世代を超えたつながりと支え合いの中で、年を重ねることを楽しみ、積んだ経験を社会に還元し活かし続けることができる、

経済的には弱者であったとしても、いくらでもチャンスを見い出し学び続けチャレンジできる、

自分と世界を素敵にするような教育をいつでも受けることができる、

心身共に健全である実感を持ちながら、フルにそれを活かし行動することができる、

何かに依存したり逃げ込まずとも、そのままの自分を認める勇気を持ち行動することができる、

一人暮らしで迎える最期の時でも、人との繋がりを感じ、承認と感謝に満たされて生き切ることができる、

様々な文化を受容するつながりの中から、アイディアを生み出し創出された、みんなが生きられる地域がある、

そして何よりも、「弱さや怖さが危険につながることのない社会を創る側の人達が、まがいなくその質を実現でき、

甲斐をもって生き生きと貢献できる社会」これこそが文化的な社会であり、何よりも介護福祉の現場で希求されることです。

●機能するコミュニケーションは人間の本質を活かすこと

そのため「機能するコミュニケーションを日本の文化にする」ことが必要です。「人々が自分のことで精一杯で疲弊憔悴し勝ち負けに明け暮れている社会」ではなく、「人々が生き生きと真剣に達成の笑顔と成長の涙で日々を暮らし、お互いを思いやりながらしっかりと力付け成長を支え合う社会、そんな『愛』に溢れた社会」が創られる「場」は、そこに流れるコミュニケーションに人の存在が溢れ出し触発に満ちたものになったなら、きっと可能になるはずです。人間の本質は、愛と貢献だからです。「これがCNのコミットメントであり、そう生きている人達の結果がここにあります。」

男の子は3歳になったかな…。

道端の草や虫に夢中、手にして確かめて…なかなか進まない散歩の途中。

しゃがみ込んだ視界に入ってきたのは、緑の草の中に埋もれるように咲いていた黄色い小さな花。

「あっこお母さんにプレゼントしよう。」

ブニブニの指で大事そうに花を摘みあげ、両手で包み込んでそーっとのぞき込む。

その姿勢を保ったまま、歩き出した男の子。

両手が塞がって大好きな虫を触ることができないのに、それを厭う様子もなく、

水色の長靴の音をテンポよく刻みながら、ちょっと笑顔でほとんど楽しさ。

抱きしめる前に両手を広げるお母さんがいる場所が近づいてくる！

彼はいつから、お母さんがお花をプレゼントされると嬉しいことを知ったのかな

彼はいつから、人を喜ばせることができる自分であることを知ったのだろう

彼はいつから、人の喜びのために、自分の好きなことを手放せる程、大人になったのだろう

彼はいつから、人の喜びのために何かができる自分も嬉しいことを知ったのだろう

花を差し出されたお母さんは、笑ったまま泣き顔になった。

お母さんにギューッとされた男の子は、ちょっと照れながらほとんど笑顔。

愛に導かれた行動が、また男の子を大人にしました。

お母さんがいなくても、なんでもできちゃう大人になっちゃうことをきっとお母さんは止めないだろうな

虫に触りたいのにしゃがむのをやめて歩き続けた男の子のお母さんだから 愛だから

SOCIAL 「愛と貢献」

作:COACH-kazumin



~本当に
打つ手はないのか?
組織・人財の力は
活かされているか?~

経営とパラダイムシフト

医療・介護コンサルティング企業勤務 精神保健福祉士 社会福祉士 関田 典義さん

●経営の二極化傾向から成功を探る

介護事業所・介護保険施設の開設サポートおよび経営支援、講演・研修、執筆など、介護専門のコンサルタントとして活動しています。介護事業所の新規開業や経営改善に関する数多くのご相談をいただいているですが、ここ数年、介護事業所を取り巻く環境は大きく変化しており、経営が安定化しているところと苦戦しているところと、二極化傾向にあります。

経営が安定している事業所には、次の3つの共通点があります。

- ① 現状を客観的に捉えることができている(現状分析)
- ② 根拠に基づく事業計画を策定している(戦略立案)
- ③ 変化を恐れず行動している(遂行)

経営者は、現場の状況を把握することで現状分析や戦略を立案することができ、また、周りのメンバーを巻き込むことで計画を遂行することができます。このような事業所は一体感があり、一人ひとりのスタッフが生き生きと働いています。

一方、苦戦している介護事業所には次の3つの共通点があります。

- ① 現場スタッフとのコミュニケーションが十分図れず、現状を正しく捉えていない。
- ② 間接的に聞いた話や自身の感覚を頼りに事業計画を策定している
- ③ 今までと同じやり方で現状を変えようとしている

経営者や現場スタッフからよく聞こえてくるのは、「経営者は○○でなければいけない、介護保険法のなかで経営しているので他事業所と差別化を図ることは難しい、スタッフがなかなか育たない」「でも…、どうせ…、だって…」等という言葉です。このような状況では、いくら経営者が理想を掲げて推進しても、なかなか前には進みません。経営者とスタッフとともに価値観の枠組みをシフトさせたり、その枠組みを突破していかなければ、思うような結果を得ることが難しくなっています。

パラダイムシフトコミュニケーションのセンスを身につけることで、現状を客観的に捉え、周りのメンバーを巻き込み行動していくことが可能になります。私も引き続き勉強させていただき、クライアントの創りたい結果に貢献できればと考えています。



「若き管理者を動かし続けるもの」
～繋がりと広がりを味方に～

宮城県内 高齢者施設勤務
社会福祉士・介護福祉士・ケアマネジャー
佐々木 祥平さん

- ▶「ずいぶん若くて副施設長になっちゃいましたけど、多分定年までこの仕事を続けます。変えていくことに立ち会いたいから。」
- ▶「震災時、地域住民の避難場所として施設を開放しました。それ以降、地域の方々を対象とした教室を各種（どんどん増えて今では10種類以上開催）やっています。施設とコミュニティの垣根というか、境界を無くしていく事に僕は今取り組んでいます。2030年の日本を想定したら、施設が公民館的な機能を果たすことで、社会的な役割の一部を担っていくように考えていますし、求められていることがあります。」
- ▶「この取り組みが、スタッフ自身の誇りや達成感、前進する経営にも繋がってきてることを感じます。思わぬ副産物でしたが、目のこのだけではなく、未来や広域に立場を取ることが、実は施設内の人財育成や経営に影響してくるのかもしれません。」



精神科医・
NPO代表の
立場から

精神科医の立場から CNのセンスを 活かし始めた ～認知症がある方との コミュニケーション～



復興庁『心の復興』事業としてCNのセンスを伝える

ほりメンタルクリニック院長 NPO法人みんなのとなり組代表理事 堀 有伸さん

東日本震災後、東京の大学病院を辞し福島県南相馬での精神医療に携わっています。この土地での活動の最中に出会ったCNのセンスは、「精神科医としての医療場面」・「NPO代表としての外交や活動を生み出す会議」・「一人の人間として自分の活かし方を探る時」等々…、欠かせないものになってきています。例えば、職業柄、認知症がある方と関わる機会が多くあります。相手に「伝わっていない」と感じると、心理学についての理論を連想して思考のスイッチが入り、その思考の結果にもとづいて行動し、相手にますます伝わらなくなる、ということがありました。

その時は、期待通りではない展開にアップセット(※1)して、自分の思考とのみ一緒にいたのだと振り返ることができます。目の前の方と関わる一人として、「自分がどのような状態か」「自分が何と一緒にいるか」といったことがどれほど相手に影響するかを体験しています。

●『精神医学』・『心理介入アプローチ』と『パラダイムシフトコミュニケーション』の融合 ～新しいメソッドへの挑戦～

そして、今私は、「原発事故被災地のこころのケア」・「被災地のコミュニティ再生」に立場を取っています。(ちなみに、CNでいうところの「立場を取る」・「インテンショナル・メッセージで伝える」等を活かすことで、1つの行動にも意図を探るようになったり、理論より先に自分の想いを語っていたり、ずいぶんと私の言動がパワーアップしました)。その行動の一つは、パラダイムシフトコミュニケーションの連続講座を南相馬で主催することです。前進や結果に向かうときに起きやすい「抵抗」に関する探究、生活再建に向けての「意図」や「バイタリティ」が多くの方の生活に届くことを嬉しく感じています。特に「抵抗」を扱うセンスは、これまでの私の研究や臨床経験に衝撃を与え、私がパラダイムシフトコミュニケーションに触れるきっかけとなったものです。既存の精神医学や心理介入アプローチと「パラダイムシフトコミュニケーション」・新しいメソッドへの挑戦もあります。

●被災地・そして日本に ～安心・安全なコミュニティと関係性創作からの成長を～

自分の中の弱さや、喪失の痛み、トラウマが引き起こす恐怖に、「あることはある」と有を与えて感じ切るのは、容易な体験ではないことがあります。しかし、安心・安全な場、be with(※2)を感じる仲間、パートナーシップによる繋がりは、その体験を抵抗で止めない「勇気」を引き出してくれますし、何よりその体験のために必要な環境です。最近の考え方として、人は大きな喪失を経験した後に、「喪失志向：悲しみに向き合う過程」と「回復志向：新しい生活に取り組む過程」の、二つの心の過程を行ったり来たりしながら心の整理がなされていくのだ、という見解が示されています。ここで、この二つのどちらの過程に偏ることも、悲嘆のプロセスを複雑化させるおそれがあります。

一方で、この二つのプロセスがともに尊重される社会のために、福島県の被災地に伝えたいと思ったのが、CNのセンスでした。「喪失・悲しみ・恐怖などのネガティブな感情、考え方、空想が湧いてきても評価せずに味わい切る」ことができること、同時に「しっかりと人の存在を感じて力づけられる関係性があること」そうした安心・安全な場の創作に繋がるコミュニケーションセンスだからです。

関係性の創作と共に創られていく未来、そこに起きるシフトと成長が被災地に、そして日本に広がることを意図しています。

※1=CONTENTS 3、※2=P3 参照



CN 講師・
社会福祉士の
立場から

セルフケアと前進 ～表に出しにくい感情、 どうしていますか？～



オプティマル(最上・最良)な状態で生きる～結果と承認へ～

CN 講師 社会福祉士 佐藤 和美

●シェアより「ある教員の苦境とシフト」～CNのセンスを活かした保護者の存在～

[発達障がい児の母・看護師40歳代 Aさん]――



小学生の息子は支援学級に在籍しています。進級により、担任が変わってから、そのクラスは暴力事件などトラブル続きでした。40歳代のベテランの先生のクラスでした。日に日に笑顔が消えてくる息子を見ていると、私は先生に対し怒りがこみ上げてきました。でもここはまず先生の話を聴いてみることにしました。すると、彼女の口を突いて出てきた言葉は「あなたの息子さんを好きではない」。更に「お母さんたちの言うことをすべて聴こうとしていたら、自分がどのように子どもと関わったら良いのか分からなくなってしまった。子どもが可愛いと思えない」と泣き出してしまいました。ワナワナと震えるくらいの怒りや反論が湧いてくる言葉かもしれませんが、私は先生の話を聴く、更に言えば、子どもたちの成長や前進に共に関わるパートナーとしての立場でCNのセンスを活かして「その人の中に今あることは、『ある』として、『ただ受け取る』と決めていたので、感情が揺さぶられることもありませんでした。そして、その言葉を引き出したのは私です。先生がクリアになることを意図して、私は、ただ先生の話を受け取り続けました。すると、次の日から、子どもたちのトラブルがなくなりました。息子の笑顔も戻り、数日後「子どもたち一人一人が可愛くて仕方がない。もっと早くお母さんと話をしていれば良かった。」という言葉が届きました。好き嫌いや、誰の責任か?といった次元の会話ではなく、創りたい結果のために立場をとることができたこと、ここにもCNのセンスを活かすことができました。

さて、もしAさんとのコミュニケーションがなかったら、先生は自分の感情を扱い切れなくなり、公の場で先述の言葉を発して大変な事態に及んでいたかもしれません。若しくは、状況がどんどん悪化し、先生自身も、関わる多くの人も傷つくことになる事態も想定されます。

●クリアリングによって創りだされたオプティマル ～押し込められた感情は意図しない影響を与える～

影響力のある大人が抱えていた不安や悩み、苛立ち等が、敏感な子どもたちに伝わっていたのかもしれませんね。自分の感情を持ち出しができた先生、それをパートナーとしての立場で、評価を交えずにただ受け取ったAさん。このコミュニケーションによって、ベテラン先生は自分の感情に気づいたり、有を与えることができたからこそ、「感情次第」ではなく、何に基づいて行動したい自分であるかを選ぶことができたのかもしれません。クラスに安心を醸し出す「あり方」や本来の力を発揮できるようになった先生が浮かんできます。

●こんなことを感じる自分はダメなのか ～人に影響を与えるあなただからこそ、自分の感情に「有」を与えて～

ワーカーの皆さんには、想定外の事態や刻々と変化する状況の中で、利用者さん一人ひとりの表出できない想いや感情にまで心を寄せ、目には見えない体の変化に気づき、ケアし、その方の意図する生活を共に紡いでいくことに日々立場をとっておられることだと思います。テクニックだけでは片づけられない「存在と存在によるコミュニケーション」の中で、心躍る嬉しいことも、残念なことも、悔しさも湧いてくるのは当然のこと。そしてこれは、ご家族を介護されている方々も同様かと思います。しかし、「嫌い」「もうできない」「腹が立つ」「妬ましい」といった一般的にあまり歓迎されない感情は、自分にそれがあることを感じ取ること自体にも抵抗が湧くかもしれません。でも「あることは、ある」と有を与えて、そうした感情があることを「許す」ことができたら…。人とダイレクトに関わり自分を活かし切ることに時間を使われる皆さんだからこそ、嬉しいことも、悲しいことも、しっかり感じて、ご自身を愛おしんで頂きたいと思うのです。「もうリハビリはしたくない。」「私は生きていても意味がない。」と発してくる利用者さんと、その行間の思いも感じ取り、受け取り、優しく寄り添って、次の言葉を待つ時のように。

●感情を味わった先に創ることができる成長～感情は不变ではない体験から～

「あることは、ある」とできた先には、感情に影響されることのない自分が求めるワーカーとしての「あり方」「行動」が際立って浮かんできて、皆さん自身をエンパワメントしてくれるかもしれません。ところで、自分の感情を評価せずに有を与えた後、自らの「意志」で選んだ「行動と結果」によって、次に湧いてくる感情が変化していることを、先の担任の先生の言葉から気が付かれたかと思います。この繰り返しそが、人が最期のときまで成長・前進していくことに繋がるプロセスなのでしょうね。

●安心で安全な関係性を創る ～クリアリングとオプティマルな状態のために～

「もしAさんのようなクリアリングパートナーが職場に存在していたら」、「もしクリアリングのセンスが浸透していたら」、「もし自分を持ち出せる安心で安全な関係性を創ることができたら」、日々の仕事から感じる「達成感」も、利用者さんとの関わりによって引き出すことができる「喜び」も、一人ひとりの「成長」も、介護や福祉の現場から創りだせる「結果」も変わってくることを感じます。オプティマルな状態でいることは実は何より自分に優しい状態であると言えそうです。

編集協力:池田 光余

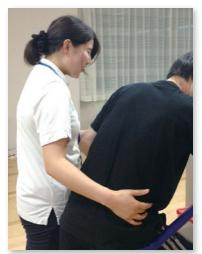
組織力・人財力向上に!

センスを活かして リハビリ効果UP	Be with ~一緒にいる~
----------------------	-----------------

患者様の喜びにも関わっています!

宮城県 理学療法士 柿崎 久美さん

▼障がいや病気を持ちながら自宅で生活されている方のお宅に訪問し、リハビリを行っている理学療法士です。あるお宅に訪問した時のことです。そのお宅には、病気の影響でご自身ではまったく体を動かすことが出来ず言葉も話せない「寝たきり」状態のご主人Aさんと、そのご家族が暮らしていました。そのご家族が「柿崎さんが来ると、夫はほっとした表情になるんです。リハビリが終わった後、身体が楽になるみたいで、リラックスしています」と伝えてくださいました。言葉やジェスチャーがなくとも、なんなくAさんの体の苦しいところ、ホッとしているような時間を感じる事が出来ていました。



Be withには、
クリアであることが前提にあるんですね(^O^)。

業務推進力	職場でクリアリングできると、こんなことが!
-------	-----------------------

組織で複数の人がセンスを握んでいると、「業務効率」も「結果」も「やりがい」も変わってきます。

宮城県 理学療法士 岸 郁恵さん

▼ある朝、後輩のK君が私に声をかけてきました。「すみません。今日、俺、ポンコツなんで…。」私は「そうなんだね。」と、ただ受け取りました。実はその日、K君は通所介護での機能訓練業務の他に、研修準備で一気に13通ものメールに返信をしなければならない状況に、パニックになりました。しかし、私がセンスを活かしながら、ただ受け取った事で、彼はそのような状況ながらも、すべてのメールに適切に返信し、その日の業務も全てこなしていました。夕方K君から「朝に受け取ってもらって、だいぶクリアに仕事ができました。」と伝えてもらい、お互いに感謝をしてその日を終えることが出来ました。こうして、後輩とのパートナーシップを活かすことで、後輩も自身の能力を最大限に発揮することができ、そこに彼の成長がみえて、私も彼を頼もしく思う毎日です。

力を引き出す関係形成

オブティマルな状態からの結果

エンパワメントな関係に!

▼写真は利用者のOさんが、ボーリング大会で準優勝したその足で、大喜びで施設まで報告にきてくれた時の画像です。隣はクリアリングを活かしているK君。Oさんは若い頃から、ボーリングが大好きで、毎週ボーリング場に通っていました。ボーリング場で行われるシニア大会があり、Oさんはバーチンソン病というバランスの障害ができる病気をお持ちの方ですが、それでも、どうやって理想のフォームに近付けるか、一緒に研究に研究を重ね当日を迎えていました。「お蔭様で準優勝した!」と、K君に向けた、達成感に満ちた声が、二人のこれまでの時間を物語っていました。



おめでとうございます!「意図」を共有してのリハビリの結果も、喜びを分かち合える存在も次への力づけとなりますね。

CONTENTS 2
社会福祉・介護編

CN 連続講座卒業生と関わる方々との ハートフル&センスフルなショート・ショート

大切なライフケア



～あなたの「聴く」と「存在」で終末期を命輝く最後の成長機会に～
不安や絶望や悲しみの奥から、最期にどうありたいか、
どんな時間を生きてこられたかを持ち出していくだけの存在として、
センスを活かして、寄り添っていただけたことに感謝が湧きます。
ある著名な緩和病棟のドクターは、医療職者に最期にできることは
「なぞるように話を聞くこと」と語っていたことと、
センスを活かした聴き方がつながってきます。

「終末期は最後の成長機会」だとも。
それを実現するには、絶望の時も、どう生き抜きたいかを語る時も、
人の存在と繋がりは愛に満ちたコーチであり、
コミュニケーションだと言えるかもしれません。
同時に、亡くなられた後も、
その方の生きた時間を知る人の存在の大切さを感じます。

福島県 個人事業経営 マリカさん

▼このコミュニケーションセンスを知った時期、祖母が認知症になり体力が急激に衰えていきました。祖母が部屋から出られなくなつてからは、私は意図的に祖母との時間を大切にするよう心がけました。食事の時には私が祖母の部屋で一緒に食べ、そして出来るだけ祖母の話に耳を傾けました。そのたびに、祖母からはこれまで聞いたことの無いような体験(戦争時のこと・奉公していた時の事など)が認知症であることが嘘のように饒舌に語られ、そのたびに、この壮絶な体験を何十年も胸にしまっていたのかと湧いてくるものを一旦胸に置き、ただ聞き続けました。そして、いよいよ入院し、ほとんど動かなくなってしまった祖母。電話で母から、「マリカの名前を呼んでいる」と聞きました。祖母は年末息を引き取りましたが、最後にほんのわずかな時間だけでも、ほんとうの意味で一緒に居ることが出来たのかもしれません。このセンスを知らなかつたわらしたら、ここまでできなかつたかも。もっともっと一緒に居て、してあげられることはたくさんあつたはずですが、後悔を最小限にしてくれたのも、このセンスがあつたからだと心から感謝しています。そして祖母の深い愛を感じます。今は、実の母親を見送った母と一緒に居ることに立場を取ることにも繋がっています。



宮城県 NPO法人職員 仙台連続講座スタッフ 高橋 さやかさん

▼膵臓癌と診断を受け入院生活を送る母の元には、病院史上に残るほど、連日多くの友人がお見舞いに足を運んでくれました。「私はスティーブ・ジョブズと同じ病気なの。カッコいいでしょ?」と、お見舞客の前ではおどけて見せる母でしたが、私の前では、「何故、私がこんな目に遭うの?」「何かの間違いだといいのに。」という言葉が何度も何度も繰り返されていました。抗癌剤の効果があまり出ていない説明を受けても、どこか理解しきっていないような、現実を否認し続けるところにいる母でした。

チーム力	パートナーシップ
------	----------

成長と勇気をくれるパートナー!

宮城県 理学療法士 大橋 友香さん

▼日々の業務に追われ、忙しい毎日。なんとか打開策を見出そうと思っても、うまくいかない事が続いていました。そんな時にパートナーから私への「もっとみんなの声を感じて欲しい」という一言で、スタッフ間のコミュニケーションが機能していなかったことに気付きました。講座で学んだセンスによって職場のスタッフとパートナーシップを築くことができ、あんなに上手く行かずにイライラしていた事が今ではとても軽やかに進んでいます。



もし、センスがなかったら、パートナーの一言を前進の会話にすることもできず、感情次第になっていたかもしれません。しかし、自分たちが創りたい結果のために、想いを持ち出し合える関係性になっていました。

今後高齢化が進み、介護の仕事は大変になっていくかと思いますが、このパートナー達となら「利用者様に満足して頂ける、より良いサービスを提供する」という意図の基に、全員で成長していくことができると思っています。



共に創りたい結果に向かって、対等な関係でコミュニケーションが起きるチーム、このパートナー達とならと思える仲間素敵ですね。

リーダーアカ	コミット・バイタリティ・立場・インテンショナル メッセージ
--------	-------------------------------

協力者を現す!

宮城県 グループホーム所長 佐藤 明希子さん

▼「施設長になりたい」と連続講座の最初にコミット。「お一人お一人への自立支援が浸透した施設」を創りたかったのです。2ヶ月からないうちに、グループホーム所長の内示をいたぐることが出来ました。外部の方とも接する機会が増え、当初は苦手だと感じていた涉外も、創りたい結果を思い描いたら、バイタリティのサイクルが回り始めました。気がつくと、天敵かと思っていた病院のナースらが協力者となっていました。それまでの業務の見直しを行つ中で、薬局とも連携が取れ、薬に日付を入れていただくなど、現在は些細なことでも相談できる関係を構築することが出来ました。更に、私のバイタリティサイクルに拍車をかけてくれたのが、どんどん仕事に立場をとっていくスタッフの存在でした。

連続講座の日に、私が定期退勤できるようにと、協力を申し出してくれたことがきっかけでした。もお感謝と承認でいっぱいです。

今までだと様々な感情に振り回されたり、苦手だというパラダイムから行動が止まっていましたが、バイタリティが回りだして立場を引き受けると、躊躇なく自分の想いを伝えている自分がいたのです。立場を引き受け、ちょっと重い言葉に聽こえるかもしれません、センスで探った立場から引き出されたのは、インテンショナル・メッセージと軽やかな行動!それによって協力者が次々と現れました。今も悩んだり、不安になることはありますが、そういう状況でも止まらずに前進出来るようになったのは、センスを活かせる自分になったことでの大きな変化です。



アセスメントが変わる!

ケアマネジメント	自分のパラダイムで聴くことをやめたら、 真のニーズが引き出せた
----------	------------------------------------

アセスメントにセンスを活かす

福島県 社会福祉士・ケアマネジャー K.S.さん

▼ケアプランを作成するとき、気が付くとこのセンスを活かしています。今のサービスでなんとかしようではなく、創りたい未来から今何をするかを考えたり、利用者様の言葉するニーズのその奥まで引き出せたり。トイレに行けるようになりたい、と言った方は、ご家族に申し訳ないという思いが強くて…でも実際は、両下肢の疼痛がひどく、優先すべきはここ改善と介護されることへのご自身の許可を創ることだったり、本当はひ孫さんの運動会に行きたい想いを引き出せたり。だから、プラン表には、「杖を使って運動会に行く」といったその方ならではの具体的な記載が増えました。担当者会議では、関わる方の未来を共有することで、チームのバイタリティも回しやすくなっています!板挟みで苦しく感じていた仕事でしたが、今はワクワクが増えてきました。



力を引き出すケア

透明な聴き方がパワフルな相手を現した

自分が「なんとかせねば」からのシフト

北海道 50代 ケアマネジャー

▼以前は、何とかご本人を変えようと力み、結果に繋がらない現実に、疲れてしまう日々でした。講座でやった「聴き方」を意識するようになると、日中もベッドで臥床していただけの利用者さんが、「これからやりたいこと」を、自らの言葉で話されるようになりました。「色を付けずに聴く」これだけでも、与えるケアから「力を引き出すケア」にシフトできたように感じます。



お店でも・家族でも・訪問先でも

認知症ケア Be with ~一緒にいる~

人は人によって存在させられる

宮城県 専門学校学生 T君 (男性)

▼朝食べた食事のことも忘れてしまうAさんは、外に向かって歩き出し、ずっと外を眺めていました。自分に何ができるかなと思いながら、ただAさんを感じて、そばに一緒にいることにしました。時々、私に話しかけてくれて、それもただ受け取り続けて。

午後になって、Aさんとすれ違った時に、「あっあなたはさっきの方ね。」と声をかけられました。人の名前も顔も忘れてしまうはずなのに。そのままのAさんを自分との時間で存在させられたことを感じました。

そこにいたのに、その時のこと思い出せないと
いう体験ありませんか?人は恐怖や焦りに影響され、そこにいるのに、いない状態となってしまうことがあります。コミュニケーションが通らない体験を重ねることが多い認知症がある方の生活には、こうした状態が多くあるかもしれません。実習生とのひとときは「人を感じる安全で心地よい空間となって、心身ともに居続けることができる時間」となったのかもしれませんね。

機能するコミュニケーションを生きる人々の結果がここにあります

力を引き出す!

人財育成・チーム力向上

想いを伝えるセンス

やり方を伝えるあなたの意図は伝わっている?

宮城県 理学療法士 斎藤さん

▼ある日、暗い顔をしてトボトボ歩いている職場の後輩Yさんを見かけ、気になっていた声をかけました。

●Yさん:「患者さんと言い合いでなってしまって…私は退院に向けて効率的な歩き方を練習をしていかたのに、患者さんが自己流でしている運動が私の指導と真逆なんです。何度も言っているのに聞いてくれないので、私もつい強めに言ってしまって…」

◎私:「リハビリの時に、いつもどんなことを患者さんに伝えているの?」

●Yさん:「こういう風に歩いてください。それじゃダメです!って、注意をしながらリハビリしてます。」

◎私:「そっか。Yさんはどうしてその患者さんに歩けるようになって欲しいの?」

●Yさん:「その患者さん、ずっと農業をしてきた方なんです。退院した後も畠仕事がしたいって。今、患者さんは病院のような平らな場所では歩行可能ですが、畠は凹凸もしていれば、地面も柔らかいのでバランスを取りするのが難しいですよね。なので、今の状態よりもバランスが取れるように練習して、畠仕事に復帰してもらえたならと思ってるんです。」

◎私:「退院後の生きがいや楽しみに繋げるリハビリしてることだね。ところで、患者さんはそのリハビリの意図やYさんの想い、知ってるのかな?」

●Yさん:「あ…。伝えてなかったですね…。」

◎私:「Yさんが患者さんの未来を描いてリハビリしていること私には伝わったよ。そして、患者さんも一生懸命自分なりに運動はしてるんだよね。Yさんが想っていることや、リハビリの意図を患者さんに伝えてみるとどうだろうね(^^)」

●Yさん:「伝えてみます!大切なことでした。」

※後日、Yさんが自分の想いを患者さんに伝えたところ、退院に向けてのリハの目的が一致し以前にも増して意欲的にリハビリに取り組んでくれるようになったそうです。患者さんはその後無事に退院し、外来で会ったときに畠仕事をしていることをご本人から伺いました。コミュニケーションによってお互いの能力を引き出し合って、創った結果を感じました。

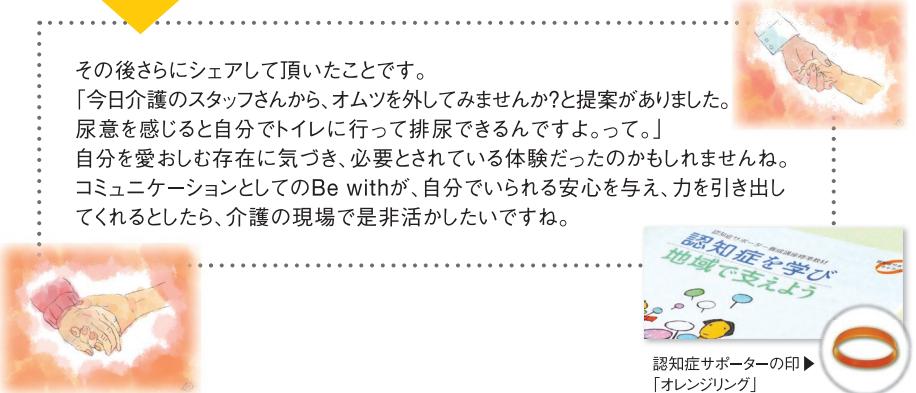
認知症がある方とのコミュニケーション

自分が現したように相手は現れる

パラタイムへの気づきと母の手

宮城県 会社員 丹野さん

▼私のことも忘れてしまいそうな母に面会に行くたびに、そおっと帰って来るのが常になっていました。ある日、「母はもう何も覚えていない、言っても伝わらないし、忘れてしまう。」そう思って母と接していたことに気づきました。これは自分のパラダイムかも? そしたら、母を抱きしめたい衝動に駆られました。すると、子どもの頃と同じように、母は私の背中をなで続けてくれました。母の手がそこにありました。その日を境に、母の現れが変わりました。介護スタッフの接し方も物事を分かっている母としてのコミュニケーションになり、トイレ介助もスムーズに。自分のパラダイムによって相手を現したように現してしまうことに気づけたこと、Be withすることで相手を存在させられること、嬉しい結果です。



その後さらにシェアして頂いたことです。
「今日介護のスタッフさんから、オムツを外してみませんか?と提案がありました。
尿意を感じると自分でトイレに行って排尿できるんですよ。って。」
自分を愛おしむ存在に気づき、必要とされている体験だったのかもしれませんね。
コミュニケーションとしてのBe withが、自分でいられる安心を与え、力を引き出してくれるとしたら、介護の現場では是非活かしたいですね。



現実との会話

あることorないこと…分別

関係性で引き出されるもの

北海道 30代 保健師・ケアマネジャー

▼認知症があるAさんが、地域住民の方から「面倒な人」と囁かれていることが私の耳に入って来ました。もし私が(?)のセンスに触れていないければ、Aさんの「面倒な」ところを探すアドリーチをしていたかもしれません。しかし、掴み始めていた「ニュートラル」に関わることを意識して会っているうちに、Aさんのストレンジスがどんどん見えてきました。

訪問日に「あなたに見せたくて裏庭から採ってきておいた」と手渡されたどんぐりが、私への承認のように感じられました。次はどんなAさんに出会えるのか楽しみになってています。

Aさんとの関係性は相手の力や魅力を引き出すものになってきていることを感じます。今では、ニュートラルに関わること、センスを活かした自分で関わることが手放せなくなっています。

センスはこうした場面にも活かせます!
体に痛みがある方の入浴介助、
言葉の障がいや認知症がある方との会話、
ちょっと恐怖の治療場面…
活かすところ多しです。

クレームをチャンスに変える 聴くセンス

怒りの陰にあることを持ち出せたら!

宮城県 専門学校教員・(?)講師 佐藤 和美さん

▼実習中の学生が息せき切って電話してきました。俺ね、クレーマーらしい方の担当になって、本当にどうしようかって思う数日だったんです。このままじゃ実習評価下がるし…。今日も食事ですって呼びに行ったら、もおクレームが(+_+)
その時、実習前にやった「聴き方」の講座を思い出して、評価も何もかも手放して、ただその方を聴き続けたんです。そしたら、突然自分にその方に伝えたい言葉が湧いてきて、聴き切ったところで伝えたら、「お前いい奴だなあって膝叩かれて。その方、本当は入所したくて、でも、ご家族の負担減らさなくてリハビリして歩けるようになるために、今サービス受けているそうなんです。その時間以降、会話を弾むし、食事の後に、廊下歩くこと続けてるんです、その方!(^^)!。



一緒にいることで安心を創る

Be with・問い合わせ・承認

まるごと感じて伝えることからの結果

福島県 美容室経営 鈴木さん

▼障がいがある6歳の男の子を連れたお母さんがお見えになりました。男の子は自力で座位が取れないためカートに乗っています。小さい頃に美容室へ連れて行った際、体の動きを止めることができず、また、泣き続ければカットを断られてしまつた体験がありで、それから何年もご自宅でご両親が1時間かけてカットされておいでだと持ち出してくださいました。言葉は話さない子でしたが、しっかりと挨拶をして、本人に見通しを立てからカットし始めてみました。途中、何度か「ふわあ～」つと泣き出ましたが、わたしには嫌がっているようには感じられませんでした。時々「やめてもいいからね。どうする?続けてもいい?」と聞きながら思った以上にスピーディーに切っていくことが出来ました。そして最後にバック。背もたれに寄りかかる体勢の為、後ろを切ることが出来ません。また「ふわあ～」と泣き出しました。それでも嫌な感じが伝わってこなかつたため、もう一度尋ねてみました。「後ろだけ切つたら終わりにしようか?それともやめとく?」すると、男の子は「ふわあ～」と泣きながら首を少しもたげてくれたんです。泣きながら、カットさせてくれたのです。泣く=ネガティブ・嫌・怖い…とは限らないのだと、改めて感じました。(でも最後に本当に嫌への泣き方もみせてくれました。)この体験から、この子がじっとしててくれたことや、初めての美容室で最後までカットできたこと、仲良くしてくれたこと(そう感じた事)、かっこよくなつたこと、お母さんを喜ばせたこと…沢山の承認を伝えることが出来ました。そして同じくらい、途中で怖くないと言ったり、押さえつけたりせずに、ただただ一緒に居てくれたお母さん、何年もご自宅でカットをしてくださったこと、時間を調整して思い切って美容室へ来てくれたことも含めて承認を伝えることが出来ました。



相手の、自分の前進に!

実習指導

Be『あり方』を整える

あなたは何を引き受ける人?

宮城県 理学療法士・教員 古山さん

▼臨床実習で指導者から「学生さん、患者さんとの関係がなんだか表面的で。どう指導したらよいか…。」と相談されました。対する学生は「レポートが大変。頭がいっぱいで纏まらない。」と涙、涙。話をただ受け取つてから「自宅退院予定の患者さんなのね。退院後の生活に向かっている今なの。どんな生活を送ることを望んでおいでかしら?」とつぶやいてみました。学生はハッとなつて「レポートのことばかり考えていました。もっと患者さんの生活を考えてみます。」と明るい表情に。患者さんに立場をとる「あり方」になった学生からは、頬もしさまで感じられました。

その後、指導者から「退院前訪問に行って、生活中必要な動作を一緒に確認してみましょう。安全に出来ることが分かつたら患者さんも喜ぶかも。」と提案を頂きました。センスを活かすこと、関わる誰もが甲斐を感じる実習に変化しました。以前なら、指導者さんに頭を下げ、学生の現状を厳しく指摘して変えようとしていたかもしれません。



京都府内老人保健施設 図書館ツアーア

仕事の甲斐を創る

あり方「Be」から可能を開く

この仕事の先にある命を感じて、今は仕事に甲斐を感じています。

福島県 薬剤師 筒井 保絵さん

▼調剤薬局に勤務していたときの体験です。「こんなに苦痛があって、薬が効いているのかしら?」と話す患者さんに対し、とにかく処方された薬の説明が仕事だと思っていた自分に無力を感じました。「よいアドバイスもできずにすみません…」と口にすると、思いがけず「いえいえ、話を聴いてもらひだけ違うんだよ。ありがとうございます。」と言葉が返ってきました。患者様が話を聴いて欲しい、と感じる『自分として現れていた』ようです。こうしたあり方も、不安や焦りを感じておいでの方と接する際に大切だと気づきをもたらす体験でした。また、病院と患者さんの間に立つ場面でコミュニケーションがうまく伝わらない体験から、私には、薬局は閉ざされた環境で連携が取りにくいというイメージがありました。連続講座で学んだ「分別」や「可能」のセンスから、勝手な思い込みや、現状の中で、できる「DO」しか考えずに、連携する可能を探っていないかったことにハッとした。薬剤師だからこそ伝えいただける情報を適切に扱うことは、患者様の回復や尊厳に繋がること。ここに立場をとれば、変えられるDOなんですね。今は「人が安心と共に治療を受けられる」という意図で副作用の不安や症状が緩和される情報を整理し、提供しやすくする仕事に取り組み始めました。直接患者様に接する機会は減りましたが、センスを通った今は、この仕事の先にある命を感じて、甲斐を持って仕事をしています。何よりこうして自分のことを持ち出せることが私の大きなシフトなんですね。

全てはコミュニケーションで創られる～研修pick up & ご参加者voice～

～甲斐を感じ、結果を承認することが出来る関わりが個人と組織を成長させます～

あなたの「Be=あり方」や仕事への「意図」が言葉となり人を現す！



「今日は必ずAさんに入浴してもらわないとクレームくるぞ！」



「今日はAさんにさっぱりして帰って欲しいな。君にお願いできるかな？」

Be(あり方)がどうかで、出てくる言葉が変わったことは目からウロコだった。自分は何のためにこの部署で仕事をしているのか分からなくなっていて、どうするか、何をするかのDO(やり方)のみに終始していた。
(福祉行政・就労支援担当)

最良の自分で関わるために！



人は期待が外れたり、コミュニケーションが届かなかった時に、適切な行動が取れなくなることがあります。この状態を即座に掴んで降りることにもコミュニケーションセンスは活かされます。(※1)

コーチングは、観察して編み出させ、結果に向かう行動を引き出すコミュニケーション。
スーパービジョンやOJTにも！



一つ一つ教えないで出来ない新人を現したり、問題点だけを一方的に指摘して、「Do=やり方」だけに注力する業務になったり、褒めたり、持ち上げたりしているだけになっているとしたら…。

生活保護申請時の混乱した状態の住民が安心して自分のことを話すことができたら、話しながら自らの混乱した状態を整理していくということを、ワークでしっかりと体験できた。心が軽くなかった。
(福祉行政・生活保護課勤務)

講座を受けながら、これまで自分はどれほどアップセットを起こしていたか…その場面が次々浮かんできた。ERのドクターらが身に付けていたセンスだということにも頷けた。これを活かしたらトラブルやミスを減らせるようで、嬉しくなってきた。
(高齢者施設職員)

福祉や介護の仕事は今後更に社会的に求められるのは必至であり、人財の確保と育成は業界全体に求められている課題でもあります。私たちが次世代を担う若い世代に、仕事の魅力を伝えていくことにもバイタリティが回っていました。
(ケアマネジャー・老施協研修担当)

気配りができない、考えて行動しない、報告がない…そんなスタッフを前に悩んでいました。今回の研修を複数のリーダーと共に受けることが出来て本当によかったです。現場に戻り私たちがコーチングのセンスを実践することで、このセンスを浸透させていきたいと思っています。
(高齢者施設 管理者)

教えることにはばかり必死になっていた自分にハッとした。取り組むことに自ら気づくコミュニケーションを実践してみると、指摘されるより自分で気づくことが出来ることは成長を促すように感じる。
(障がい者支援事業所 管理者)

プロフィール



岸 英光 きし ひでのぶ
エグゼクティブコーチ CIN 統括責任者・主席講師

東京都出身。大学卒業後、企業にて企画・営業・開発を手がけると同時に、最新の各種コミュニケーション能力開発などのトレーニングに参加。自らコーチされることを通して日本人に即したプログラムをオリジナルで構築。その後、人間関係や能力開発に関する様々な分野のセミナー・講演・研修・執筆活動を展開。対象は企業、教育、医療機関、自治体、一般参加者対象の講座など多方面にわたり、機能的コミュニケーションを日本の文化にするべく精力的に活動中。テレビ・雑誌・新聞でも取り上げられる。講演・講座・研修は、日経ビジネス『課長塾』※におけるメンクレジット他、全国で年300回以上。
※『課長塾』とは、日経BP社が発行する経済・経営の総合誌「日経ビジネス」が主催するセミナー。主に企業経営者、ビジネスパーソンを対象にしたテーマで、各社で選ばれた人材が刺激し合い、高みを目指す集中プログラム。東京、大阪、名古屋、福岡等の大都市圏で開催中。

岸 英光・CIN 講師陣の研修・講演実績

[行政] 自治労さっぽろ公共サービス労働組合在宅福祉サービス協会支部・独立行政法人高齢・障害者・求職者雇用支援機構障害者職業総合センター・岩手県主催社会福祉法人役員研修・岩手県主催福祉行政職員組織マネジメント研修・岩手県老施協ケアマネ、主任職員研修・復興庁こころの復興助成事業南相馬連続講座・千葉県柏市福祉活動推進課・公益社団法人千葉県栄養士会行政協議会・千葉県松戸健康福祉センター(松戸保健所)・神奈川県保健福祉局保健医療部健康増進課・滋賀県外部評価調査員フォローアップ研修・茨木市立保健医療センター・岸和田市役所生活福祉課・神戸市健康づくりセンター・健康ライフプラザ・高知県健康政策部健康対策課

[医療・福祉関連団体] 一般社団法人日本作業療法士協会臨床実習指導者研修会・公益社団法人日本医学療法士協会全国学術研修大会・公益社団法人日本歯科医師会・公益社団法人日本歯科衛生士会・一般社団法人日本衛生検査所協会・NPO法人リハビリテーション医療推進機構 CRASEED・一般社団法人札幌市医師会・公益社団法人日本精神科病院協会北海道支部看護部長会・財団法人札幌市在宅福祉サービス協会・公益社団法人北海道理学療法士会・札幌市社会福祉協議会・仙台市広瀬在宅ケア連絡会・宮城県民医連看護教育委員会・福島県南相馬心のケア連絡会・公益社団法人千葉県保健師会・公益社団法人埼玉県理学療法士会・石川県社会福祉協議会・社会福祉法人松寿園・認知症介護指導者大府ネットワーク・名古屋市介護サービス事業者連絡研究会・一宮市介護サービス事業者連絡会・医療法人明徳会・公益社団法人滋賀県理学療法士会・守山市立浮気保育園・一般社団法人京都府理学療法士会・丹後地域リハビリテーション支援センター・医療法人社団三優会・大阪府社会福祉事業団・NPO法人ひとり暮らし高齢者の笑顔をつくる会・堺自由の泉大学・大東市介護予防サポートステップアップ講座・岸和田市社会福祉協議会・岸和田市人権教育研究協議会・岸和田市人権協会・泉佐野市人権教育研究会・泉佐野市人権を守る市民の会・特定非営利活動法人ヘルパーGOGO・貝塚市人権教育研究会・和泉市人権文化センター・一般財団法人神戸在宅ケア研究所東灘ケアプランセンターほくらるる・一般社団法人三田市ケアマネジャー連絡会・医療法人寿栄会・一般社団法人神戸市老人福祉施設連盟・神戸市シルバーサービス事業者連絡会・兵庫県訪問看護ステーション連絡協議会淡路地区・生活協同組合コープこうべ・公益財団法人兵庫県予防医学協会・一般社団法人神戸市ケアマネジャー連絡会・たつの市福祉事務所地域福祉課障害福祉係・淡路市地域包括支援センター・洲本市地域包括支援センター・鳥取県介護支援専門員連絡協議会・ごしき地域包括支援センター・社会福祉法人優輝福祉会・中四国身体障害者療護施設協議会・公益社団法人広島県理学療法士会・公益社団法人広島県看護協会・広島県訪問看護ステーション協議会・一般社団法人広島県手つなぐ育成会・一般社団法人日本産業カウンセラー協会中国支部・公益財団法人山口県ひづくり財団・社会福祉法人鹿野福祉会・公益社団法人福岡県看護協会・佐賀中部広域連合

[学校] 学校法人北杜学園仙台医療福祉専門学校・学校法人北杜学園青葉短期大学・学校法人珪山学園中部リハビリテーション専門学校・大阪府立大学大学院

[福祉関係企業] (株)ベニッセスタイルケア・訪問介護まごのて伏見、右京、東山・(株)LIXILシニアライフカンパニー・(株)オールケアライフ・(株)ノープレイク・(株)いきいきヒューマンネット・(株)和月