



コミュニケーション研修

目的 : コミュニケーションスキル向上による売上アップ

合同会社福祉クリエーションジャパン

代表 藤井寿和



1-1. コミュニケーションの理解

はじめに ～アイスブレイク 人間関係の構築

- (1) グーパー 運動
- (2) 2人組じゃんけん
- (3) キーワードで集まれ
- (4) グループダイナミックス
- (5) お年玉 勝ち取りゲーム

※演習を踏まえて、ご記入下さい。



1-2. コミュニケーションとは

コミュニケーションの語源＝ラテン語のcommunis（共有）

コミュニケーションは単なる情報の伝達ではなく、情報の送り手と受け手のお互いが協力し合い、感情や意思などを共有しようとする行為です。

相手にしっかりと伝えることはもちろん大切ですが、情報を渡すほうは、受け取りやすい方法で伝えるという気配りが必要です。また受け取るほうも、相手が伝えようとしていることは何なのかをくみ取ろうと意識することで、より多くの情報を受け取ることができます。

コミュニケーションの目的は、単なる情報伝達ではなく、信頼関係を構築することにある。

言葉による言語的コミュニケーションが多く使われていると思いますが、表情やしぐさ、目線など非言語的コミュニケーションが多くのメッセージを伝えている。

2-1. キーパーソンとの良好な コミュニケーションを築く方法

(1) ワンウェイ
コミュニケーション

(2) ツーウェイ
コミュニケーション



※演習を踏まえて、ご記入下さい。

2-2.「聴く」スキル＝「傾聴力」

コミュニケーションは、お互いの間で、「意志の疎通」や「互いに理解し合う」とこができて、初めて**コミュニケーションが成立**する。

コミュニケーション能力が高い＝トークスキルが高い ではない！

⇒自分が話す以上に、相手に話させることが重要。

アラブの言い伝え

耳は2つあるが口は1つしかない。

それは、「自分が話すことの2倍相手の話を聞きなさい」

という神様のメッセージ!!

聞き上手になることが大切。

傾聴

人の話をただ聞くのではなく、注意を払ってより深く丁寧に耳を傾けること。自分の訊きたいことを訊くのではなく、相手が話したいことを受容的・共感的な態度で真摯に“聴く”行為や技法。

「相手の関心を見抜くこと」さらに「相手の関心ごとに理解を示す」ことにつながる事が目的。

①会話から相手の関心を探り当てる「自分の話を真剣に聞いている」

②関心事が探り当てたら、それに関する質問をコツリコツリと当てていく

③そして会話の中で印象に残ったキーワードを1, 2メモし、

その後のフォロー活動に切り出す

3. 具体的なコミュニケーション戦略

職員 また ケアマネジャーとのコミュニケーション



(1) 価値観の違い

大切なものは何？

(2) ～ながら

コミュニケーション

(3) 名刺交換ゲーム

(4) 相手の立場に立つ

※演習を踏まえて、ご記入下さい。



メモ
