


# やる気を引き出す コミュニケーション方法



介護老人保健施設フェアウインドきの  
療養部 リハビリテーション科  
作業療法士 小松 顕

# はじめに

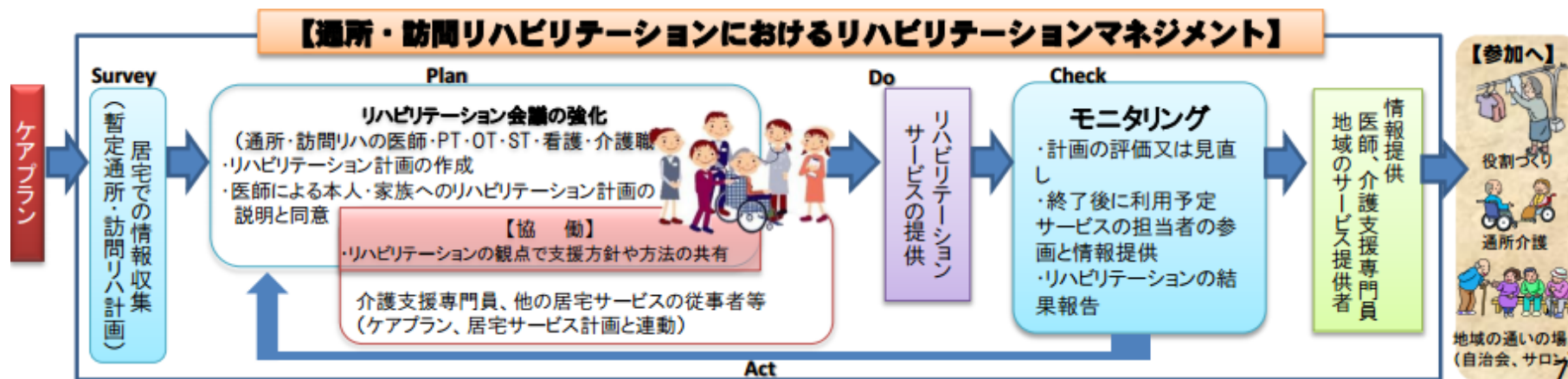
---

- 平成27年度の介護保険制度改定では、「活動」「参加」に焦点を当てたリハビリテーションによる、自立と社会参加を支援するとりくみが推奨されている
- 通所リハビリテーション計画においては、ニーズ調査票が導入され、マネジメントに基づいた生活行為向上が求められている
- 利用者の自発性を引き出す目標設定の在り方について、NLPやコーチング技法から学ぶ機会をつくる



# 一般的な目標設定の考え方

## □ PDCAサイクル



## □ SMARTの法則

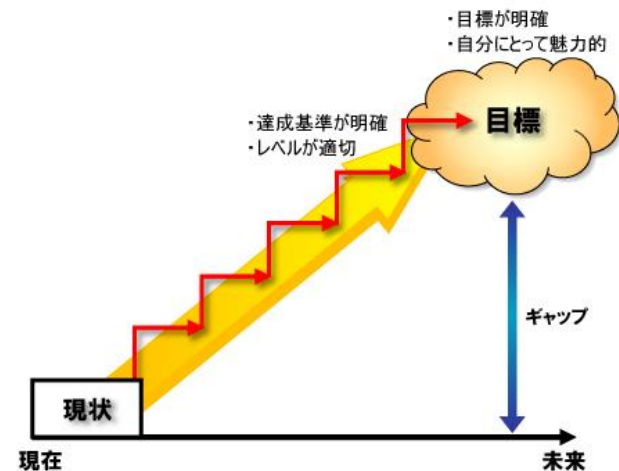
Specific = 具体的、わかりやすい

Measurable = 計測可能

Agreed upon = 達成可能な

Realistic = 現実的で結果志向

Timely = 期限が明確



# 「目標」は本当に必要か？

---

- Q.「夏休みの目標を立ててください」と言われてドキドキワクワクしますか？

楽しいはずの夏休み！

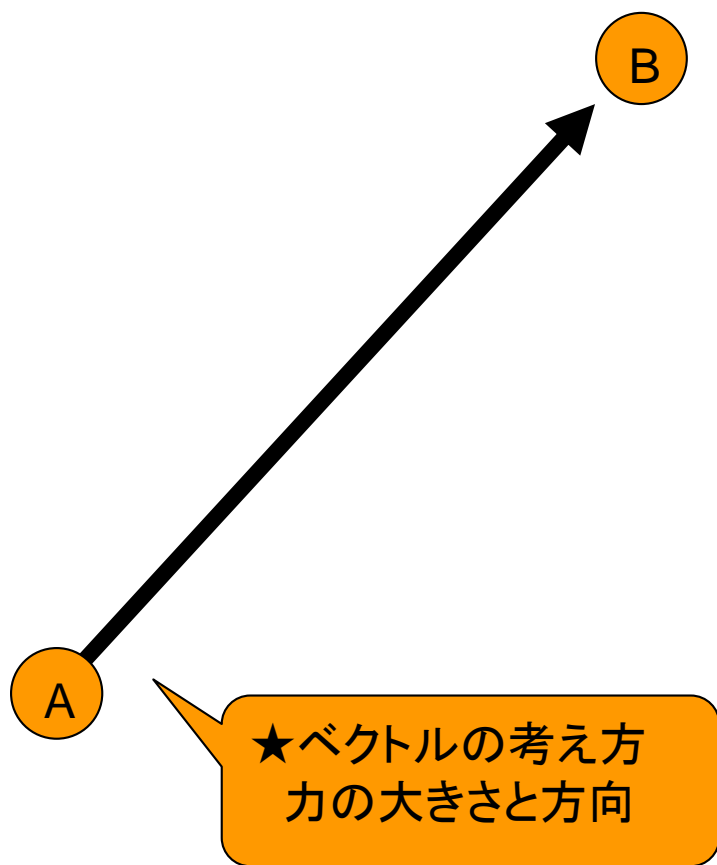
だけど目標を立てる＝宿題の計画を立てることになる



「目標」という言葉には、受動的で作業的なネガティブイメージがなきにしもあらず…



# 目標達成に必要な要素



- ゴールがはっきりしている
- 現在地がはっきりしている
- 方向性がはっきりしている
- 動き出す力がある

【こんなことよくあるよね】

- テストで合格しないといけないけど...
- ノルマを達成しないといけないけど...
- わかっているつもりだけど...

目標設定し、計画を立てたけど、  
力が発揮できない理由は？

# 目標よりも「やる気の素」を

---

Q. もし何の制約がなかったら、明日から一週間

1. どこへ行きたい？ (行先)
2. どうしてそこへ行きたいか？ (理由)

行先 = ビジョン = ありたい姿 = 本当はどうありたいか？

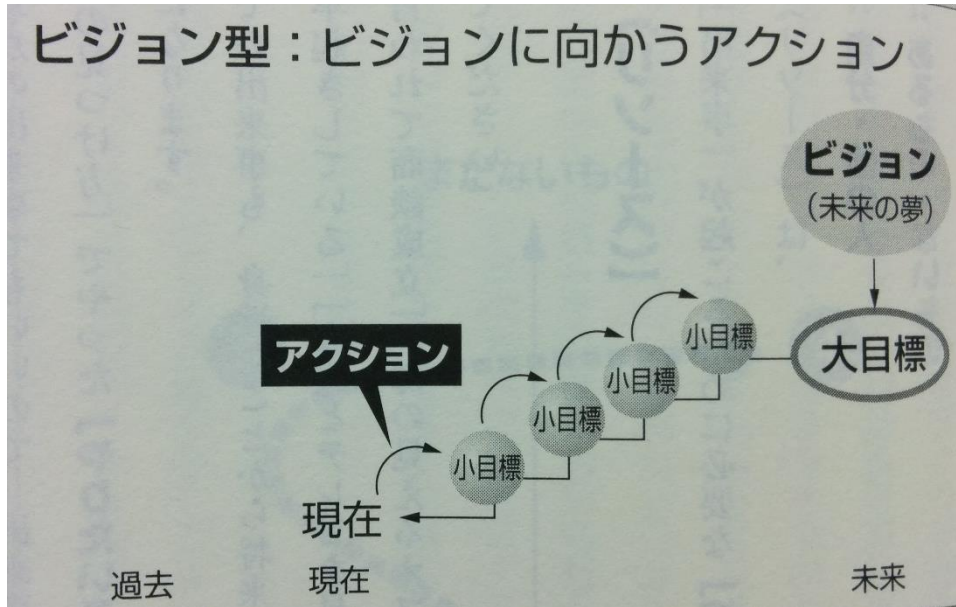
理由 = 価値観 = 自分らしさ = 何が大切か？

やる気の素 = 自分軸

# 二つのモデル

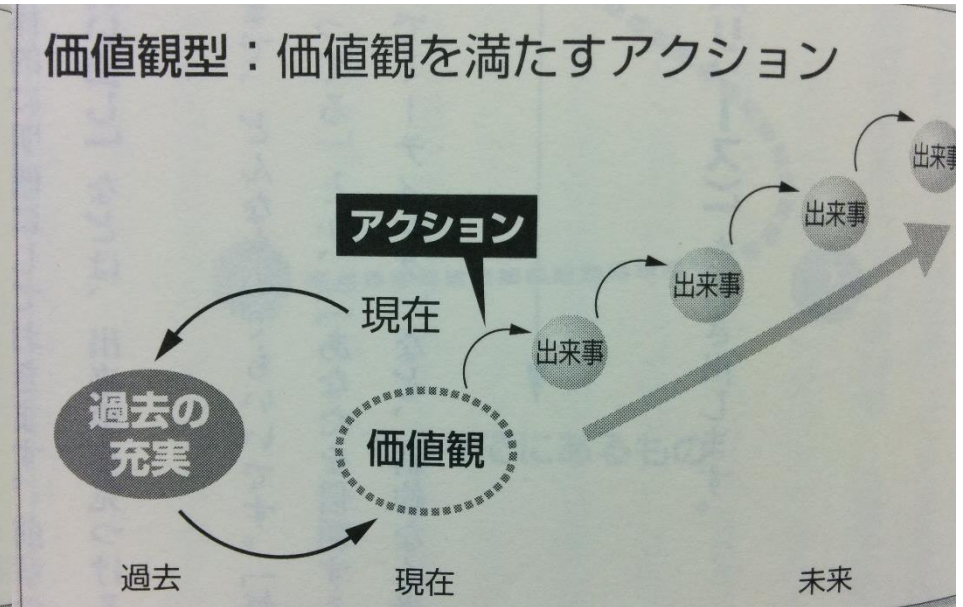
## ビジョン型(目標型)

ビジョン型：ビジョンに向かうアクション



## 価値観型(目的型)

価値観型：価値観を満たすアクション



### ポイント

具体的エピソードを大切に  
ありありと感ずること、臨場感を味わう



意味づけの共有

# コミュニケーションの技法

---

- ペーシング
- ミラーリング
- リフレーミング
- バックトラック





# ペーシング

---

- 話し方へのペーシング  
声の調子やスピード、声の大小、音程の高低、リズムなど
- 相手の状態へのペーシング  
明るさや静けさ、暗さ、感情の起伏など
- 呼吸にペーシング  
同じ呼吸のリズムになるよう合わせる

# ミラーリング

---

相手の身振りや動作を鏡合わせのように真似ること

猿真似はダメ！

相手の姿勢や座り方、見振り・手振り、表情を合わせる

例:

前のめりで話をしていたら前のめりで話を聞く

悲しそうな表情をしたら、悲しそうな表情で返す



同じテンションで話を聞いていることを表現

感情の同期

# バックトラッキング

---

- 「オウム返し」相手の言ったことをくり返すこと  
目的:①相手の話をちゃんと聞いていることを示す  
:②相手に自分が発した言葉を再認識してもらうこと

- 3つのポイント

- 1、相手の感情
- 2、話の内容の事実
- 3、話の要約



バックトラッキングにより、相手は自分の話がよく理解され、受け入れられているという感覚を持ちやすい

# リフレーミング

---

- 出来事の枠組み(フレーム)を変え、別の視点を持たせる

コップに水が半分入っている時の例

「半分しか入っていない」「半分も入っている」

物事の見え方が異なってきます。

出来事の枠組み(フレーム)を変えることで、人生の選択の幅を広げ、どのような出来事にも必ずプラスの意味があることを示す

# その他の方法

---

- 傾聴方法・・・「なるほど」など
- 否定しない・・・butよりand  
「ですから」「だからこそ」「そこで」
- 名前を呼んで会話する
- I (アイ)メッセージ・・・「〇〇をしてくれて本当に助かる」
- 「ありがとう」という
- 指示ではなく提案する
- 笑顔でいる

# モチベーションを上げる質問

---

- 退院したら、一番したいことは何ですか？
- 1年後に何ができることが目標ですか？
- 最近の出来事で、ワクワクすることは何ですか？
- 人生で最も楽しんでいることは何ですか？
- 人生の中で、何に一番全力を傾けていますか？

- 具体的にイメージしてもらおう
- ビジョン型or価値観型



# おわりに

---

- リハビリテーションゴールは、「元気の素」
- ワクワク・ドキドキ・ときめき・充実感など感情が伴ってこそ有意義なものである
- 臨場感のある具体的場面を思い描き、共有すること
- セラピー場面だけではなく、日常場面で自ら行動したくなるアプローチをめざす
- 夢と希望が盛り込まれるリハビリテーション計画書を作成できるように、各担当者がコミュニケーションスキルを高める必要がある

# 参考文献

---

- 医療・福祉の現場で使える「コミュニケーション術」実践講座 鯨岡栄一郎(運動と医学の出版社)
- 成功するのに目標はいらない 平本相武 こう書房
- 勝手にモチベーション 平本あきお KKロングセラーズ
- 日本NLP協会HP
- リハビリコミュニケーション研究所 杉長彬