

介護職の人材育成・ 人材マネジメントのヒントを情報発信！

～介護職員及び組織に対する育成をトータルサポート～



発行元：ピーエムシー株式会社
〒955-0845 新潟県三条市西本成寺 1-35-4
TEL:0256-47-3686 FAX:0256-35-0158
<https://www.pmc-jinzai.com/>

■ 過去のニュースレターは HP に掲載 ■
→ダウンロードも可能です。

心を軽くする魔法の質問「ミラクルクエスチョン」

こんにちは、ピーエムシー株式会社の斎藤洋です。

介護の現場で働く方たちの多くが、本当にまじめで、強い責任感を持っています。しかし、その真面目さは、時には「過度のこだわり」になってしまうこともあります。

「ルールだからこうしないと」「自分が我慢すれば丸く収まる……」こうして自分を縛ってしまうと、せっかくの柔軟な対応や、素敵なアイデアが出にくくなってしまいます。

そんな現場の空気をガラリと変えるのが、「解決志向ブリーフセラピー（SFBT）」というアプローチです。

『なぜできないのか？』と犯人探しをするのではなく、『どうしたら最高か？』と未来に目を向ける方法です。

今回は個々の職員の「こだわり」を解き放つ「ブリーフセラピー」の技法のひとつ、「ミラクルクエスチョン」についてお伝えしようと思います。

【発見】視点を変える「解決志向」

介護現場の課題を解決したいとき、まずは「なぜそうなっているのか？」と課題の原因を分析するのが一般的なアプローチです。

しかし「ブリーフセラピー」は、課題の原因を深掘りするのではなく、「スタッフがすでに持っているスキル」や「ちょっとした成功の糸口」を見つけて、平均 5 回ほどの短いやり取りで状況を好転させることができます。

【実践】効果的な問いかけ「ミラクルクエスチョン」

このアプローチで最も効果的なのが、「ミラクルクエスチョン」です。

以下に事例を示します。

「もし今夜、あなたが眠っている間に奇跡が起きて、仕事の悩みやチームの課題がすっかり解決していたら…朝起きたとき、最初にどんな変化に気づきますか？」



この質問には、スタッフの心をときほぐす 3 つのポイントがあります。

① 未来にワープする：

「なんで失敗したの？」と責められることなく、リラックスして「仕事のヒント」を自由に想像できます。

② 今日からできる「小さな行動」が見える：

いきなり「大きな改革」を目指す必要はありません。「ご利用者と自然に笑顔で話している」「スタッフ同士の声かけが増えている」といった、明日からできる小さな変化に気づけます。

③ 自分の「引き出し」に気づく：

理想の状態をイメージしていくうちに、「そういえば、以前あのご利用者と上手くいった時はこうしていたな」と、自分が元々持っていた素晴らしいスキルを思い出すことができます。

【事例】

いつも「ご利用者が言うことを聞いてくれず、毎日ヘトヘト」と悩んでいるスタッフにこの質問をすると、「奇跡が起きた朝は、利用者さんが『おはよう』と言ってくれて、私も笑顔で返している。休憩中も仲間と『今日のあの人の笑顔、良かったね』と話している」という未来が浮かびました。

そこから「まずは自分から挨拶する回数を 1 日 3 回増やそう」という具体的な行動が生まれ、1 週間後には「少しずつ会話が増えてきた！」と手応えを感じている様子でした。



主任研修講師 斎藤 のつぶやき

お気づきの方もいらっしゃるかもしれませんが実はこのニュースレターでは、毎回「風景印」（各地の風景が描かれた消印）にこだわっています。小さなスタンプに込められた地域の物語もささやかな楽しみとしてご覧いただけたら嬉しいです。

