

102. 「TM 研修（1-3）」の工夫② 『自己理解・自己覚知・他者理解』を学ぶ 研修の目的『「利用者の視点でチームケアを行う」ことのできるリーダーを育成』

2020年5月24日

今回のエッセイは、下記プログラムの工夫2「自己理解・自己覚知・他者理解」を深めます。

弊社プログラム「TM 研修（1-3）」の工夫です。

1. 「大人の学び」に関する知見を取り込んでいること。（エッセイ 98 の補足を参照）
2. 対人援助職として自己理解・自己覚知・他者理解を自然なかたちで深めるようにしていること。
3. OJT の学びを深めるためにプロセスレコードを活用し省察させていること。
4. PM 理論、SL 理論、サーバントリーダーシップ等のリーダーシップの学びを深めていること。
5. 個人・チーム目標の達成を自然なかたちで取り入れ、個人の成長とチームの成長を体験させていること。
6. 問題解決と課題解決を題材として、グループ学習の機会を設け、傾聴・受容・承認・フィードバック・リフレクション等、相互の学び合いを深めることができるようにしていること。
7. 研修の取組を振り返り、成果と課題を整理するレポート作成とプレゼンする機会を設けていること。
8. 中間、最終評価の仕組みを取り入れていること。

皆様は、「自己理解・自己覚知・他者理解」をどのように考えていますでしょうか？

私が感じている介護現場は、

多くの介護職員は、「自己理解・自己覚知・他者理解」という言葉や意味は、わかっているようで実はわかっていない。

つまり、「自己理解・自己覚知・他者理解」の必要性和価値を感じていない。ということです。

いかがでしょうか。

皆様が、必要性和価値を感じていても、職員の多くは意味自体を知らない現実があります。

「自己理解・自己覚知・他者理解」は、介護現場の運営にとっても重要な因子と考える必要があります。私は、「自己理解・自己覚知・他者理解」は、「理念」より上位だと思っています。

谷さん、「理念」より上位だって??

「理念」があつての事業運営でしょう!!

はい、事業運営は「理念」が最上位ですが、

「自己理解・自己覚知・他者理解」は、コンピューターの OSだと思っているからです。コンピューターは、アプリを入れても OS が機能しなければ動きません。

目に見えていない対人援助職の心理面の OSが正常に機能しないかぎり、アプリとして「事業計画」「人」「知識・技術」を新たに入れても、「介護サービスの質の向上」を高めるなどの変革を起こすことはできないと考えているからです。

それほど重要な因子なのです。

「自己理解・自己覚知・他者理解」は、突き詰めるととても難しい概念ですが、簡潔に紹介します。

用語の意味合いは（明確な定義がないので、私的に理解している一言です）

- ・自己理解（自分を理解すること。自分の中の**何を伸ばし、何を改める**べきかを知ること）
- ・自己覚知（自分**自身**を理解すること。**自分のことを自分で受容（自覚）**すること）
- ・他者理解（他人を理解すること。**他人とよりよい関係**をもつこと）

具体的な介護の現場に落とすと

- 利用者の行動が受け入れられない。イライラする。忙しいから不適切ケアをしてしまう。
- なんで仕事が遅いんだろう。なんで気づけないんだろう。なんでいつもイライラしているんだろう。

忙しくなるとイライラしてしまい、他職員やご利用者への言葉が強い言い方になってしまう。表情や行動にイライラが表れてしまう。一つのことに集中すると周りが見えなくなってしまう。難しいことはついつい人任せにしてしまう。自覚せずに無意識のうちにしまっている場合は、他者との関係が悪化していくなど、新たな問題を生み出していくこともあります。

自分にはこういうところがある。ということを知ると、人への声のかけ方が変わってきたり、気をつけようと意識できたりして、問題の解決の仕方が変わってきます。自己覚知は、何か問題にぶちあたり、行き詰ってしまったとき、自分の意にそぐわないことが起こったときなどに役に立ちます。

自己理解と自己覚知が深まるにつれ、他者理解、他者受容ができるようになり、**人間関係の改善**につながります。また、**人間としての成長のしかたが分かり、自分をよりよく活かす、自己実現を目指せます。**

具体的には、利用者とのコミュニケーションの向上、サービスの質の向上、虐待防止、部下・同僚・上司とのコミュニケーションの向上、そして自己成長につながります。

いかがでしょうか。それほど強烈に力のある概念なのです。

この概念をリーダー職員に取り入れていくために、弊社のプログラムでは、下記「チームマネジメント研修の目標と達成方法（1-3）」の1年目から3年目まで毎年、「リーダーカ」ae診断と共に、自己理解・他者理解が達成方法に組み込んでいます。

チームマネジメント研修の目標と達成方法（1-3）

| | 1年目 | 2年目 | 3年目 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標 | リーダーの意識変容 (自分なりのリーダーシップを持つ) | 部下と関わり、成長を支援する (発信する、伝える、傾聴する) | 部下の意識と行動の変容 (チームワークと連携を強化し、提供するケアの質の管理ができる) |
| 達成方法 | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 自己理解と他者理解 ↑ 「リーダーカ」ae診断 プロセスレコード </div> <div style="text-align: center;"> チームの課題の明確化と改善の取組み ↑ 個人目標の設定と取組み </div> </div> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 自己理解と他者理解 ↑ 「リーダーカ」ae診断 プロセスレコード </div> <div style="text-align: center;"> 部下への個別アプローチ (能力開発) ↑ OJT 事例報告 </div> <div style="text-align: center;"> チーム全体へのアプローチ ↑ 認知症ケア ユマニチュードの取組みを浸透させる </div> </div> | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> 自己理解と他者理解 ↑ 「リーダーカ」ae診断 </div> <div style="text-align: center;"> チーム全体へのアプローチ ↑ PDCAサイクルで自分たちの部署を変えていく経験を共有する (ケアの質の向上を目的とした業務の見直し) </div> </div> |

「自己理解・自己覚知・他者理解」をリーダー職に浸透させる仕組みを紹介します。

(1) 「リーダー力」ae 診断 (assessment enhancement program)

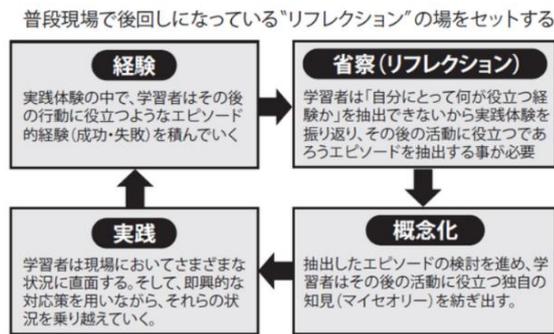
年 2 回、下記診断を行い、結果を基に「自己理解・自己覚知・他者理解」の概念を学び返すとともに、各自が自己開示・フィードバックをもらうことで自己理解を深め、他者理解に繋がります。

| 診断の種類 | わかること |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| メンタルヘルス診断 | <ul style="list-style-type: none"> ●現在の性格傾向、生まれつきの気質・性質 ●ストレス状態・心の疲労度・離職リスク ●コミュニケーション能力 |
| リーダーシップ診断 | <ul style="list-style-type: none"> ●目標達成能力・チームをまとめる能力 |
| 対人関係スキル診断 | <ul style="list-style-type: none"> ●対人関係を円滑に運ぶためのスキル |
| 職員満足度調査 | <ul style="list-style-type: none"> ●職場環境（人間関係含む）に関する満足度 ●職務内容に関する満足度 |

(2) 経験学習モデルを活用して「自己理解・自己覚知・他者理解」を深める。

職員や利用者の関わりに関するプロセスレコード等を活用した下記経験学習モデルを展開することで、学習者個々人の「自己理解・自己覚知・他者理解」の知見を紡ぎだし深めていきます。

【図表】経験学習モデル



出典：鈴木克明著『研修設計マニュアル 人材育成のためのインストラクショナルデザイン』（北大路書房）一部改題

経験学習モデル、プロセスレコードの具体的な活用内容は、次回のエッセイ 103「OJT の学びを深めるためにプロセスレコードを活用し省察させること」で紹介いたします。お楽しみに。

「自己理解・自己覚知・他者理解」の心理面の OS は、「理念」「事業計画」の達成に力強い武器です！

【受講者からのコメントです】

『自分は思いが強い分、職員に意見を押し付けてしまう事が今まで多かったのだと思います。“受け入れる(認める)”という Word が少なからず考えが変わるきっかけになったと思います。そういう職員が増えるといいなと思いました。』

『自己理解、他者理解についてより深く考え、職員との関わりに繋げていく事ができました。色々な考え方を聞き、広げる事ができたと感じます。』

『Ae 診断の結果から、自分のタイプが周りに与える影響や落とし穴について学んだ事で、自身の姿勢や取組方が変わったと思う。全体的なバランスを見ながら自身も変われるところは変わっていきたい。』