

4-1 社会人（ケースワーカー）としての姿勢①

～職場のルール編～

講師：春山幸蔵



社会人（ケアワーカー）としての姿勢

-職場で働くことの基本-1（受講生用）

事業推進本部：業務監査担当
春山 幸蔵

今回の研修について

✓テーマは、職場で働くために基本的な事柄であり、改めて確認を行うということになります。

社会人(ケアワーカー)として働く姿勢、働き方というテーマであり、仕事の基本となっているものです。

✓今回は、技能的な事柄の前提となる「仕事への構えや姿勢」といったことについて考え、よい仕事を進めていくためにいくつかのキーワードを確認し、深める。

※職場ルールや接遇・マナーといった技能的なことも必要、実践で学び磨きをかけることが大切です。

職場で働くことの基本： 1 -1



✓ 私たちは、法人の理念を大切に仕事をします。

なぜ、この仕事を選んだのか？なぜ協同労働という働き方を選択したのか・・・という根本的なことが働き続ける中で気づきを高めていくことが重要となります。

✓ 自らの働く場所は、自らが成長する場であり、とても大事なところ。

職場で働くことの基本：1-2

- ✓仕事は、一人で行うものではなく、チームで仕事を進めることが重要となる
- ✓自分がよい仕事をするためには、仲間の力が必要となる⇒働く仲間を大切にするということ

働く場と仲間を大切にする！

- ✓よい仕事するためには⇒働く者同士の関係性をより豊かに高めていくこと。

職場で働くことの基本：2

福祉の仕事

「人と人との関係性の上に成り立つ仕事」

✓ 人と人との関係性とは何か⇒人と人は何を表すか？？？

- ①利用者・家族との関係（協同）
 - ②働く仲間との関係（協同）
 - ③地域との関係（協同）
- } 成り立つ仕事

✓ 人と人とは⇒もう一人の自分：自分と向き合う仕事である！

現場の崩れ：現象としてコミュニケーションが図れない状況

✓職場の中の関係性(問題)

- ・価値観の違い(相手の立場にたてない)
- ・支援方法の相違
- ・相互の理解不足
- ・慣習(これまでこれでやってきた・・・)、押しつけ！
- ・好き、嫌いによる仕事

⇒チームにおけるケア(支援)ができない、客観的、組織的な活動ができない⇒子どもを中心とした支援とならない！⇒何のための事業！！

※職場の風通しが悪い中、現場が崩れていく・・・！

⇒同じ方向をみて進む：理念・方針・事業計画・役割分担・チームワーク(組織力)

職場で働くことの基本：コミュニケーション1



✓あいさつ

コミュニケーションの第1歩

☑あいさつは、人と人とのつながり、始まり……

あいさつは、潤滑油

「あ」⇒あかるく

「い」⇒いつも

「さ」⇒先に

「つ」⇒続ける

☑職場の空気を変えることば

☑現代における対人関係の脆弱さもあり

対人コミュニケーションが苦手な人もいる。

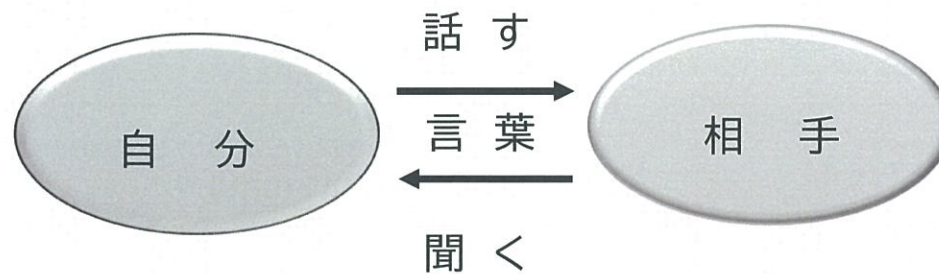
⇒そういう中にも心ある言葉(あいさつ)は、
気持ちよく仕事を進めるためのエネルギーである。

職場で働くことの基本：コミュニケーション2

建設的で、風通しのよい現場づくり



✓話し方と聞き方



*コミュニケーションは
ツー・ウェイ（双方向）
が基本

*より良いコミュニ
ケーションには、「聞
く耳もつ」ことが重要

☑ 効果的な話し方と聞き方を磨く（話し方、聞き方のポイント）

別途、確認やトレーニングが必要であるが、日々の中でわかりやすく効果的なものを積み上げるよう意識することが大切。

職場で働くことの基本：コミュニケーション3



✓人は「刺激と反応」を繰り返す(言語・非言語問わず)


✓非言語コミュニケーション: メラビアンの法則

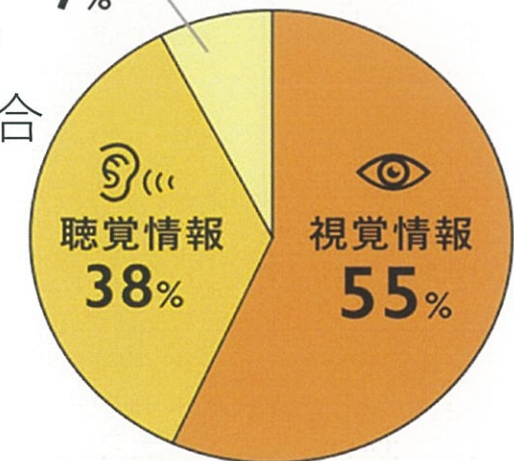
☑言葉(7%) + 話し方(38%) + 表情(55%)

⇒話の内容などの言語情報が7%、口調や話の早さなどの聴覚情報が38%、見た目などの視覚情報が55%の割合であった。

この割合から「7-38-55のルール」とも言われる。

アルバート・メラビアンの
アメリカの社会学者：表現効果

言語情報 
7%



非言語コミュニケーションの重要性を説いた法則

職場で働くことの基本：ホウレソウ＋アルファー



✓ 報告・連絡・相談

仕事や組織活動を円滑に行うにあたって「報告・連絡・相談」は不可欠。

- ☑ 報告：日常のルーティン業務も仕事の途中や仕事の節々に報告が必要
(報告の仕方：相手にとってわかりやすく簡潔か/口頭か文書か？)
- ☑ 連絡：タテ・ヨコの仕事を結び、他の人を助けるもの/5W2Hを確認など
例)：重要な連絡は、文書に残すなど
- ☑ 相談：やり方がわからない、判断できないなど助言を受けるなどにおいて
相談するが、あらかじめ自分の考えをまとめるておく必要
- ☑ 調整：円滑に物事が進むよう、あらかじめ正しく整えておくこと
例)：いろいろな意見を調整して、一本化する

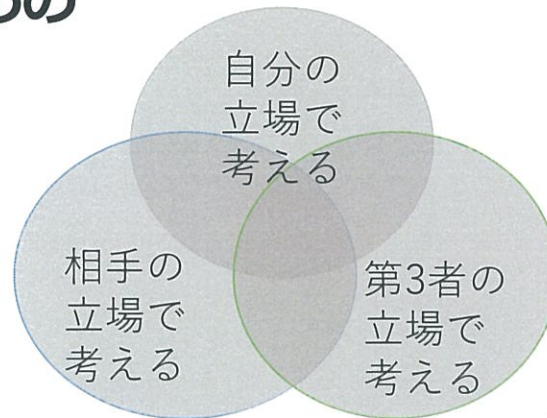
基本的態度の形成



人間関係を築くための

基本的態度

3つの考える



- ☑ 自分の立場で考え、どのような立場にあるのかなど自身を知ること。
- ☑ 相手の立場で考え、あいてが理解できれば自ずと自分の対応の仕方がわかる。
- ☑ 自分と相手との関係を第三者がみたらどう思うか、客観的な見方が重要となる。

☑ 言葉遣い・・・その人の人間性がわかる

☑ 立ち居振る舞い(立ち振る舞い)・・・その人の品格がわかる

☑ 働き方・・・その人の誠実さがわかる

最後に

自立と自律(自身)

- ✓自分で選んだ働く場: 自分で立つ(責任)
- ✓自らを律する心(自らに問う: 自己覚知と成長)
対人支援の中で自分自身を知り、さらなる成長をめざす
- ✓働くことは生きること・・・生きることは・・・
- * 協同労働のソーシャル・スキルを磨き、仲間とともに成長する

次は、

4-2 社会人（ケースワーカー）としての姿勢② ～業務の基礎編～

をご覧ください。