

みやぎNPO夢ファンド(A)人材育成支援プログラム
平成18年度助成事業 最終報告書

書式 4

2007年 1 月 6 日

団体名	地域生活支援オレンジねっと
事業名	ボランティア活動でのコミュニケーションの基本
連絡担当者お名前(ふりがな)	あらかわ ようこ 荒川 陽子
担当者 電話	022-251-6435 FAX 022-253-2872
E-Mail	youko_aratyan@yahoo.co.jp
<p>助成金を使って行った研修事業について、具体的にご記入ください。 (事業の様子の写真や、関連資料などありましたら、あわせてお送りください)</p> <p>アサーティブトレーニング研修会 日時：平成18年9月12日(火)、29日(金) 13:30~16:00 会場：南光台市民センター会議室 参加者人数：のべ44名 講師：アスク・ヒューマン・ケア ライフスキルセンター室長 木村 久子氏 < 経過報告 ></p> <p>5月 アスク・ヒューマン・ケア事務所(東京浜町)訪問・講師と面談、活動内容確認、 ・研修会の情報収集・資料参照・「アサーティブ・トレーニング研修会」内容確認 ・ボランティア活動での人間関係のトラブルについて事例など情報交換 ・講師謝礼金についての相談</p> <p>6月 講師に助成金確定の連絡・日程調整 会場決め</p> <p>7月 ボランティア活動者内部学習会 地域福祉情報誌「ときめき通信」に研修会参加者募集掲載 8000部</p> <p>8月 研修会チラシ配布 500部(市民センター・NPO・ボランティア団体・社協・ 児童館)・情報誌ゆるる掲載・FMいずみ放送・ボランティア活動者内部学習会</p> <p>9月 河北新報夕刊へ掲載・社会学級に宣伝・会場設営準備・参加者確認</p> <p><u>9月12日(火)アサーティブトレーニング研修会報告</u> アスク・ヒューマン・ケア組織についての説明 相手との関係をよくする関係作りの第一歩。自分も相手も大切にしたいコミュニケーション、アサーティブトレーニングの必要性について 2人ペアになり、お互いに自己紹介する(各40秒)。自分のニックネーム・住まい・今の気持ちや気分や感じるもの(考えとは違う) 権利と聞いた時に想像するもの、イメージするものは何ですか? アサーティブなメッセージ：対等・率直・誠実・自己責任(自己決定)4つに支えられた権利であり、コミュニケーションを行う大切さ。 コミュニケーションのパターン(付き合いの癖) 気持ちをポイントにする 約束の時間30分遅れてきた場合、あなたはどのようにしますか? 帰り際に上司から仕事を頼まれた、いやだでもどうしよう、応援を頼む? 隣りの人が嫌なジュース持ってくるが、断れない いやな時、沸き起こってくる気持ちを言葉にする・表現してください(15分)</p>	

助成金を使って行った研修事業について、ご記入ください。(続き)

自分の体が知らせてくれる、ありのままの気持ちを認め、言葉にする。人の気持ちとは自然に沸き起こるもの、それを押さえてしまうと、その人の本来の次の行動なり考えが抑えこまれるのと同じ。(1メッセージを素直に認める)

・ドカタイプ(苛立ち・心配・怒り)・オロロタイプ(不安・疲れた・後悔・自己評価が下がる・恐れ)・衽タイプ(嫉妬、ねたみ、いやみ、孤独、寂しさ、失望、悲しさ)

アサーティブコミュニケーション

囚われがちな日常の役割や立場ではなくありのままの自分としての権利、相手にもある権利。人間関係のトラブルを(お酒ではない手段によって)解決するためのコミュニケーション。人付き合いがうまく行かない、思ったことを人に言えない、溜め込んで、終いには爆発してしまう、人から言われたことを飲まざるをえない状況と思い込み、やりすぎて燃え尽きしまう、燃え尽きる寸前にうつ状態になる、様々な心理的・精神的な病もでてくる可能性がある。未然防止コミュニケーションが大切。

9月29日(金)アサーティブトレーニング研修会報告

NO(断る): 勇気の言葉、誠実、違いを認める言葉「できない・できる」を理解してもらう言葉、掛け橋の言葉 「NO」を伝えにくい場面を話す(3人で7分毎) 誠実に本当のことを伝え、断ることの大切さを実感する 自分を誉めることの大切さ;自己肯定感をもつ 批判に対して:素直に最後までだまって聴くこと 正当か不当かを考える。正当:認めて対応を伝える。不当:情報の要求・聞くわけに行かない、相手の言い分を否定して構わない。 長電話を掛けてくる相手を断りたいが言えない。あなたならどうするか? 親から「~のこと言っちゃだめだよ!知られたら困る。分かっていると言わないようになる」と育てられると、言わないことが普通の状態になり、生き難さとなってしこりになる。 気持ちの実況中継:断りたい場合は、気持ちの流れを誠実に伝える方法がある。 心からの誉め言葉のメッセージは具体的に伝えること「あなたのここが~だからすてき」「そう言ってくださって私は~」 お互いを誉めあう(3分)。自己肯定感を持ち、日頃から自分を誉める習慣をつける。

当初の成果目標はどの程度達成できましたか。当初目標と比較して記入してください。

申請書に記載した成果目標

失敗を認め「あの失敗は必要だったのだ」と気持ちの切り替えができるようになる。

自分の感情を受け入れると同時に相手の気持ちも肯定し認める。自分の価値観を押し付けず、対等な関係で支援する。

自己表現の仕方を学び、ストレスを貯めない方法を身につけ、自分を知ることが大切。断る時に、何が嫌なのかを、自分を突き詰めることが大切。

自己肯定感を養い、他の人が認めてくれるように接するのではなく、ありのままに関わる権利を主張できるようになる。自分の行動を自分で決める。相手に分かりやすく気持ちを伝える。

目標の達成度・団体に与えた効果

活動で失敗した方が、自分の行った対応を仲間に話せるようになった。聴いた方も仲間の経験を共有し、励ましあう姿が頻繁に見受けられるようになった。80%利用者や仲間の話を最後まで聴く、という心の余裕が出来ました。すぐ言い返そうとしない、と心がけると相手の価値観や生き方の背景を想像する余裕も出来てきた。傾聴について関心が高まる。80%ボランティアだからやさしくしなければならぬ?!NOをいう時、自分の気持ちに誠実になる。自分の言葉、理由をはっきりさせ、誠意を持って「気持ち」を伝え環境づくりをお互いに心がける。85%相手と話し合える状況を作る。自分の心の嫌だと思ふ根底はなんなのか?私を感じていることを1メッセージで伝えることが大切。事実、要求、提案、結果、気持ちの言葉を伝える。気持ちを伝える仲間とのトレーニングを始めました。80%

申請書に記載した成果目標（続き）

今の自分を基準にして、なかなかボランティア活動に踏み出せない方が、小さな失敗を恐れずに、挑戦してゆくようになる。

癌や難病の方の支援、「寄り添う支援の大切さを学ぶ。相手の背景にある思いや生活を想像し、理解する能力をつける。（利用者のわがままと思われること、支援者にねぎらいがない、もっと～あってほしい、と思うことがあった）信頼関係を築き、自己開示の大切さを学ぶ

研修を経験し、積極的に相談員として関わるボランティアが増えてほしい。お互いの体験を共有し、成長してゆこうとする意欲をもち、活動するようになる。

自分が優位でなければ我慢できない人や理詰めで、冷ややかに追いつめる人、上から物申す人への対応方法。自己評価を意識しすぎず、相手の言葉に振り回されることなく、自分の中で解決手段を考えられること。

達成できない部分があった場合には、

考えられる原因や、解決に向けて必要なことをお書きください。

アサーティブを学ぶことで、ルールを守らない、陰口を言う、自分勝手な発言をするボランティアが、気づいて改めてくれたならば・・・と期待していましたが、難しかったです。その方々に研修の感想を聞いたところ、「勉強は苦痛」「もっと違った研修会がしたかった」と・・・振り返りシートも未提出。その方々に研修会が自己を振り返る効果なかった事が残念でした。不誠実な態度で「定例会では発言せず、後で愚痴る」「約束を守らない事を人のせいにする」、利用者の前では「了解しました」と引き受け、仲間内で、利用者を批判する。自分の不満は、他者に原因があるとするその方々は、全員ボランティアを辞退しました。その方々がやめるきっかけになった研修会でもありました。

アサーティブを学んだことで、誠実な人間関係を築き合おう、磨きあい育ち合い信じ合う、という方々の団結力が強まり、良い支援活動に向け更に意欲的になりました。どんなコミュニケーションがよいか、どんな言葉を使えば伝わるのか？ボランティア同士が、積極的に関わり合い、互いをありのままに受け入れ、自己開示し、人間関係を深め合っています。事務所の壁に、研修会で学んだ「対等」「誠実」「率直」「自己責任」4つの柱が貼られ、よりよい人間関係を築く指針として、日頃より口ずさまれています。

目標の達成度・団体に与えた効果（続き）

自分は何がしたいのか？何をしてほしいのか？自分で決めることの大切さを学んだ。踏み出せない「気持ちを伝える」ことで、その人を回りで応援したり励ますほろができるようになりました。90%

相手を責めず、生育歴、家族問題・ストレスに対する弱さ・心の傷を想像し、支援できるようになった。ボランティアの役割を認識するようになった。また支援者側の大変さも利用者によさしく伝えられるようになった。80%

どういう言葉で、気持ちを伝えれば、自分が楽になるのか？相手も気づいてくれるのか？信頼関係を築く関係性のいい仲間づくりが意識的になされている。80%
自分のできることで、積極的に関わりをもとうとするボランティアが増えた。電話相談記録を読み質問をするボランティア、電話対応に慣れたいと頻りに訪れる会員が増えました。少しずつ関わりながら自信をつけている。90%

行動を選ぶ権利、考えや思いは自分の自由権利、立場での権利、親子関係などで、有害な言葉は使わない、聴かない、耳にも入れないこと。相手の言った言葉をかけてに自分を卑下する言葉に置き換ええないこと。時には、信頼関係を築かなくてもよいと思われた時には、アサーティブな解決方法を取らなくて良い。いつでも良い人間でなければならぬ、という考えをもたないようにする権利も学んだ。

今回の事業を、今後どのように展開していきますか
また、その際に必要なものは何ですか

アサーティブの資料を事務所に備え、内部でカウンセリング研修を開始 事務所の壁に模造紙を張り、「あなたのコミュニケーション方法・アイデアを教えてくださいコーナー」を作成した。事務所を訪れるボランティアがお互いに「気持ち」や「会話」を書き出してみる試みをしている。自分の気持ちに気づき、日頃の生活で課題をつくることで、自己表現力を高め合ってゆく試みを展開してゆく。次世代の人を育てる役割を担う母親が地域社会と関わりを持ち、人として成長する生活環境をもつことは不可欠である。しかし女性が、家族の経済的利益にならない社会活動することを配偶者が理解しない事、女性自身も育児や家事の喜びや重要性より経済的自立の喜びを選ぶ時代。支え合い活動や世代間の出会いを体験する中で、生きることの本質を学び合いたい。母親の育成を支援する取組みや自立マネジメントの研修会を開催したい。講師の支援をしてほしい。

助成金の使途内訳（具体的に記入してください）

収入の部

項目	予算（円）	決算（円）	備考
みやぎNPO夢ファンド助成金	150,000	140,000	
研修会参加費	50,000	24,000	600円×40人
事業費（運営費より）		29,682	
合計	200,000	193,682	

支出の部

項目	予算（円）	決算（円）	備考
講師料	150,000	150,000	
会場費	14,000	16,800	
資料代	20,000	21,792	
録音テープ・フロッピー・インク代	15,000	2,540	
チラシ代	1,000	2,550	
合計	200,000	193,682	