

CONTENTS

ケアマネ・福祉職のためのモチベーションマネジメント
——折れない心を育てる21の技法

はじめに

PART1 ケアマネ・福祉職のメンタルマネジメント

- 1 ケアマネ・福祉職のメンタルの危機 ————— 2
- 2 「感情」から「心」を守る——「感情」に向き合い、「感情」を使いこなす — 10
- 3 「そもそもの私」を自己覚知する ————— 16
——ケアマネ・福祉職の「私」は何者か？
- 4 ストレスに向き合う ————— 22
——ポジティブなストレスケアで「心の耐性」のアップをめざす

PART2 モチベーションマネジメントの基本

- 1 モチベーションとはなんだろう ————— 32
- 2 内的動機づけ——モチベーションをセルフプロデュース ————— 36
- 3 外的動機づけ——内的動機づけの促進役 ————— 40
- 4 レジリエンス——ポジティブ心理学でモチベーションアップ ————— 44

PART3 モチベーションメソッド——21の技法——

- 1 自己モチベーション——自己承認・自己肯定感・自己効力感 ————— 54
- 2 キャリアデザイン——仕事と働き方の「意味づけ」 ————— 60
- 3 仕事モチベーション——仕事の選択動機と仕事満足度 ————— 64
- 4 ポジショニング——所属の欲求をモチベーションアップに生かす ————— 70

- 5 親和動機モチベーション——他者との良好な人間関係を作る ————— 74
- 6 価値観モチベーション——「自分らしさ」はパワフルなモチベーション — 78
- 7 使命感 (Mission) ——ミッションは強いモチベーション ————— 82
- 8 貢献と感謝——幸福感を生み出すモチベーション・アクション ————— 86
- 9 劣等感パワー ——悔しさは最高のガソリン ————— 90
- 10 アンガーパワー ——怒りをモチベーションパワーにする ————— 94
- 11 セルフ・コーチング——「未来志向」でモチベーションアップ ————— 100
- 12 興味・関心パワー ——「知りたい」「わかりたい」で動機づける ————— 106
- 13 感動モチベーション——感動でやる気をアップさせる ————— 110
- 14 憧れモチベーション——憧れのなかにパワーがある ————— 114
- 15 期待モチベーション——人は期待されることで力を発揮する ————— 118
- 16 言葉モチベーション——口ぐせ効果で「言葉に力」を ————— 122
- 17 時間モチベーション——タイムマネジメントで集中力を上げる ————— 126
- 18 笑いモチベーション——笑いは心をしなやかに強くする ————— 130
- 19 体験モチベーション——やってみるとやる気が湧いてくる ————— 134
- 20 フィジカルモチベーション ————— 138
——感情行動トレーニングとスポーツトレーニング
- 21 環境作り——潜在意識をモチベーションアップする ————— 142

PART4 モチベーション支援——応用編——

1 クライアントへのモチベーション支援	146
2 家族へのモチベーション支援	150
3 ケアチームへのモチベーション支援	154
4 新人へのモチベーション支援	158
5 ベテランへのモチベーション支援	162

資料編

・うつ病のチェック表 (CES-D SCALE)	168	・私の価値観発見シート	172
・燃え尽き度テスト	169	・「私の価値観」セルフ演習	173
・セルフ・コーチング質問シート	170	・人生満足度尺度テスト	174
・人生曲線シート	171	・人生幸福度テスト	176

おわりに / 著者紹介

COLUMN

・燃え尽き症候群の典型パターン	9
・マインドフルネスで心をホッとさせる	30
・どうしてもやる気が起きない時はどうすれば？	52
・価値観を尊重する効果	81
・憧れトレーニング	117
・高室流モチベーションアップ術「3つの極意」	144

1 モチベーションとはなんだろう

モチベーションが持つ「パワー」

モチベーションは「意欲、動機」のこと
で、何か行動を起こすための「**初動の心のエンジン**」ともいえます。そしてその行動を維持していくための**動力源**ともいえます。

陸上や水泳、テニスなどのアスリートたちはモチベーションの大切さを説きます。能力を極限にまで向上させても、試合で結果を必ず出せるとは限りません。しかし、能力は劣っていてもモチベーションを究極に^{みな}漲ぎらせて期待以上の結果を出す選手はいます。

結果には、心の不安や緊張が壁となる場合もあれば、思わぬ体調不良やケガも関係してきます。しかし、そのような状態でも期待される成果やそれ以上の結果が出せた時、アスリートたちはモチベーションの高さがいかに大切であったかを口にするのです。

試合を楽しもうとするモチベーションがアスリートたちに強力な力を与えるのです。

それほどまでにモチベーションの持つ「**パワー＝偉力**」は凄いのです。数式で表すとすれば次のようなイメージでしょうか。

$$\text{能力} \times \text{モチベーション} = \text{結果}$$

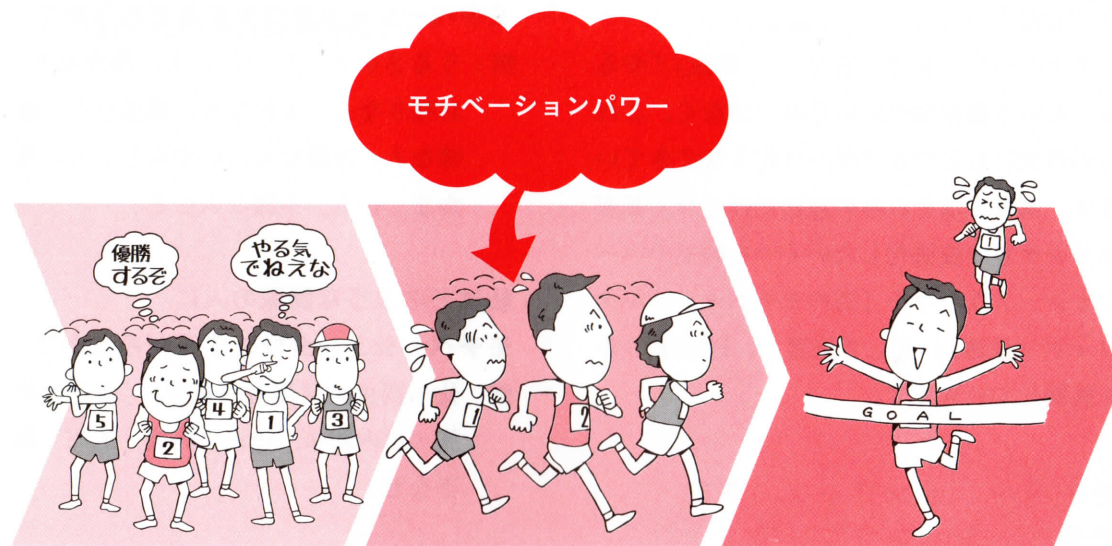
能力が高くモチベーションも高ければ結果は大いに期待できるでしょう。ところが能力がいくら高くてもモチベーションが低ければ結果は期待できません。ですから、このモチベーションをコントロールすることが、結果を出すために必要不可欠であり、アスリートやコーチたちも大いに着目しているのです。

アスリート的に単純化して表すと、

$$\text{モチベーション} = \text{結果に影響を与える心理的モーション}$$

となります。例えば、ある大会に参加する際に、ベスト8をめざす選手と優勝をモチベーションにしている選手とでは、自ずと出せる結果が変わってくるでしょう。

ではどうすれば、モチベーションをアップさせることができるのでしょうか。実はモチベーションアップには次のような「個人差」



があります。

- ①何に(What)にモチベーションが上がるか
- ②どのようにしたら(How)モチベーションが上がるか

先駆的に研究されるモチベーション理論

皆さんはどのような人をモチベーションが高い人だと思いますか？ 元気な人、明るいオーラのある人、声が大きい人、リーダー風な人、自信溢れる人などでしょうか。

ではこうした人たちは、いつでも何事に対してもそうだと思いますか？

反面、仕事仲間や利用者でモチベーションが低く見える人はいつも元気がなくて、声が小さくて、自信のない人でしょうか？

モチベーションの高低は目で見て測れるものではありません。

実は内にやる気を秘めていてここぞという

時に頑張る寡黙な人もいれば、失敗したら大変だと危機感からギリギリになってモチベーションを上げて取り組む人もいます。自分の立場を意識して恥をかいてはいけなと頑張る人もいます。

このような傾向からわかるように「モチベーション」という言葉のイメージはどちらかというと「気合い」や「根性」といった日本的な精神論に結びつけて語られてきた傾向があります。

しかし、アメリカの行動心理学の分野ではモチベーションは学問として研究されてきた歴史があります。

その代表格が心理学者A.H.マズローの「**欲求5段階説**」です。それをさらに発展させたのがF.ハーズバーグの「**2要因理論**」です。さらにローゼンタールの「**ピグマリオン効果**」、マクレランドの「**達成動機**」、マーティン・セリグマンの「**ポジティブ心理学**」

2 「感情」から「心」を守る

——「感情」に向き合い、「感情」を使いこなす

「多様な感情」と向き合う援助職

ケアマネ・福祉職の抱える「心のリスク」は相談援助の仕事の性質から不可避なのです。では、そうしたリスクを生み出す「私たちの感情」について考えていきましょう。

ケアマネ・福祉職はクライアントのさまざまな感情に向き合います。そして皆さん自身がクライアントとの相談面接やケアの場面、チームマネジメントの場面で多様な感情のコントロールを行っています。

つまりケアマネ・福祉職は「感情を専門的に使いこなす専門職」であることが望まれます。「感情労働」を提唱した「管理される心」の著者であるA.R.ホックシールド（社会学者）は「もっとも過酷な感情労働者は介護・看護従事者である」と指摘しましたが、私はケアマネ・福祉職がもっとも過酷だと考えています。

その理由は、多様な生きづらさを抱えたクライアントたちの問合せや要望、苦情などに正面から傾聴と共感という姿勢で向き合い援助を行うからです。

肉体労働や頭脳労働の疲れであれば睡眠や休息によって解消できるでしょう。ところが感情労働で心が疲れると、睡眠不足になったり、気分転換ができず、うつ気味になったりといった弊害が生じます。

クライアントの感情に向き合うことで相談援助職の「豊かな感情」がいつの間にか傷つき蝕まれていく可能性があるのです。

感情が生まれる「7つの要因」

感情には「生じる要因」があります。その要因は整理すると7つあります。

7つの要因

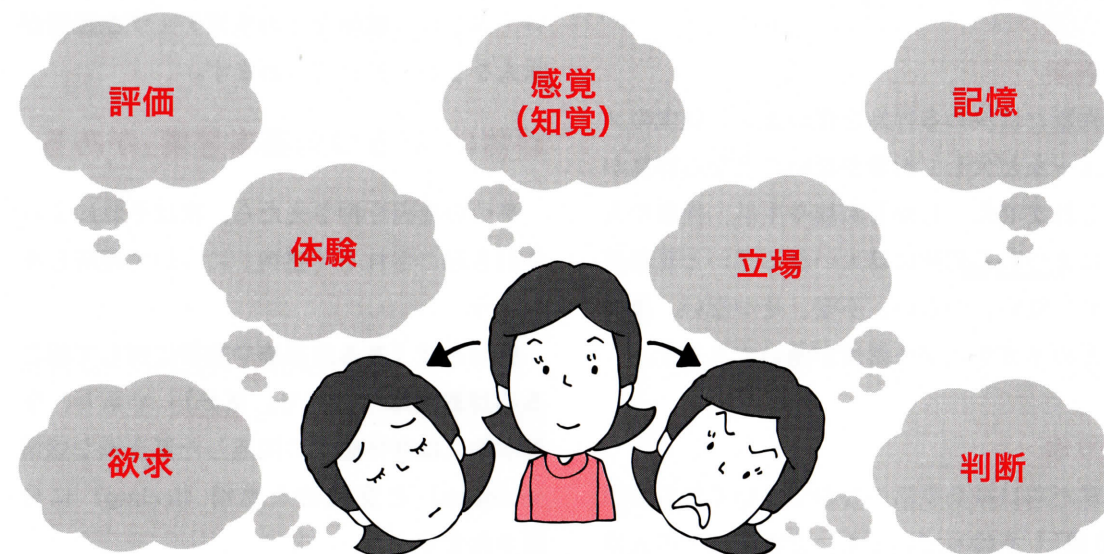
- ・感覚(知覚)
- ・記憶
- ・体験
- ・評価
- ・判断
- ・立場
- ・欲求

これらがどのように感情を生む「きっかけ」になっているかを整理します。

①感覚(知覚)

感覚は「**身体感覚(知覚)**」と言い換えてもよいでしょう。私たちがよく使う「どのよ

●感情ってどうして湧いてくるの?●



うに感じるのか」は「感覚と感情」が複合した表現です。クライアントがどのような感情を抱いているのか、を知る手がかりになるのが「本人の感覚」なのです。

感覚には5種類あります。感覚が過敏か鈍感（低下）なのかによって湧いてくる感情の種類も程度（レベル）は異なります。

5種類の感覚

- ・視る（見える、明るい、暗い、にじむ、かすむ、まぶしい、見えないなど）
- ・聴く（聴こえる、小さい、大きい、うるさい、聴こえないなど）
- ・触れる（熱い、冷たい、ごつごつ、すべすべ、べとべと、つるつるなど）
- ・嗅ぐ（くさい、におう、〇〇のようなおいなど）
- ・味わう（甘い、辛い、しぶい、塩っぱい、酸っぱい、苦い、旨いなど）

②記憶

記憶とは「**思い出す行為**」です。記憶に刻まれている身体感覚（例：視覚、聴覚など）を思い出すことで、その時の感情が甦ることになります。

③体験

体験は五感を目覚めさせ感情を呼び起こします。テーマパークのアトラクションならば、ワクワク感やヒヤヒヤ感を体感することができます。夏場の散らかった利用者の自宅なら相手のイライラ、みじめ、恥ずかしいという感情と向き合うことになります。

④評価

評価とは「比べること、比べられること」です。評価による優劣、達成・未達成、順位づけがポジティブな感情を生むこともあれば、悔しさ・妬み・焦り・怒り・情けなさな