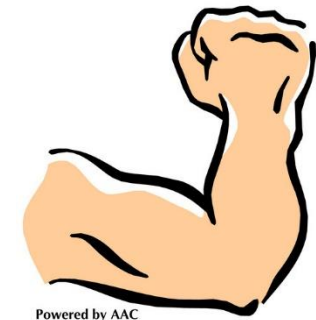


施設職員に求められる コミュニケーション力とは？

介護老人保健施設フェアウインドきの
作業療法士 小松顕

はじめに

- 対人援助にはコミュニケーション能力が求められます
- コミュニケーションは対人援助に必要なひとつの技術です
- 技術なので、□下手であっても、学ぶことで最適なコミュニケーションが取れるようになります



Yahoo知恵袋より

介護実習で、とにかく、コミュニケーション！と言われるのですが、話題が尽きてしまいます。

利用者さんがノッてくれる様な話題を教えてくださいませんか？

よろしくお願いします。

元気に挨拶、笑顔で自己紹介から、というのは心掛けています。前に、ある利用者さんの側にいさせてもらったら、後から職員の方に話すの苦手？と言われてしまい…

その後は、何がなんでも会話をしなくては、と焦ってしまっ…

「コミュニケーション」をとるとは？

goo辞典では

- 社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと
- 意思の疎通、心の通い合いという意でも使われる

単におしゃべりするということではない

⇒「何を言うか」よりも、

「どのように相手が理解したか？」が大切！！

現場が求めるコミュニケーションとは

- 評価(アセスメント)
相手を知る、理解する
- 会話そのものを提供する
相手が喜ぶ話をする
- 共通の理解、感動・感情の共有
最適な援助、ケアの提供
課題解決の提案(ケアマネジメントで必要なスキル)

質問するスキル

会話するスキル

提案するスキル

評価（アセスメント）の例

- 身体の場合
- 日常生活で困っていること
- 生活歴
- 趣味
- 日課・生活リズム
- 家族関係
- 家屋環境など

- 観察項目例

しぐさ、声の大きさ、声のトーン、話すスピードなど

- 認知面の把握

:理解の程度、記憶、判断力、話のつながりなど

尋問にならないよう配慮する

会話の例

テ:テレビ

キ:気候・天気

ド:道楽・趣味

ニ:ニュース

セ:生活面

イ:田舎、出身

リ:旅行

ス:スター・スキャンダル・芸能

ベ:勉強・知識

シ:仕事

相手のことに関心を示し、どんな「価値観」を持っているかを理解する

コミュニケーション技法の基本

- 視線の高さを合わせる
適度に視線をはずすことも必要
- 90度法
面接に適している
親密になりたいときは、隣に座る
- 会話中に名前を呼ぶ
- 自分の胸を相手に向ける



コミュニケーションの技法

- ✓ ペーシング
- ✓ ミラーリング
- ✓ リフレーミング
- ✓ バックトラック



ペーシング

- ✓話し方へのペーシング
声の調子やスピード、声の大小、音程の高低、リズムなど
- ✓相手の状態へのペーシング
明るさや静けさ、暗さ、感情の起伏など
- ✓呼吸にペーシング
同じ呼吸のリズムになるよう合わせる

ミラーリング

相手の身振りや動作を鏡合わせのように真似ること

猿真似はダメ！

相手の姿勢や座り方、見振り・手振り、表情を合わせる

例:

前のめりで話をしていたら前のめりで話を聞く

悲しそうな表情をしたら、悲しそうな表情で返す



同じテンションで話を聞いていることを表現

感情の同期

バックトラッキング

- ✓ 「オウム返し」相手の言ったことをくり返すこと
 - 目的:①相手の話をちゃんと聞いていることを示す
 - :②相手に自分が発した言葉を再認識してもらうこと

3つのポイント

- 1、相手の感情
- 2、話の内容の事実
- 3、話の要約



バックトラッキングにより、相手は自分の話がよく理解され、受け入れられているという感覚を持ちやすい

リフレーミング

出来事の枠組み(フレーム)を変え、別の視点を持たせる

コップに水が半分入っている時の例
「半分しか入っていない」「半分も入っている」
物事の見え方が異なってきます。

出来事の枠組み(フレーム)を変えることで、人生の選択の幅を広げ、どのような出来事にも必ずプラスの意味があることを示す

その他の方法

- 否定しない・・・butよりand

「ですから」「だからこそ」「そこで」

- I (アイ)メッセージ・・・「〇〇をしてくれて本当に助かる」
- 「ありがとう」という
- 指示ではなく提案する
- 笑顔で話す

モチベーションを上げる質問例

元気になったら、一番したいことは何ですか？

1年後に何ができることが目標ですか？

最近の出来事で、ワクワクすることは何ですか？

人生で最も楽しんでいることは何ですか？

人生の中で、何に一番全力を傾けていますか？

- 具体的にイメージしてもらう
- ビジョン型or価値観型



まとめとして

- コミュニケーションとは、伝える内容以上に、相手がどのように理解するかが大切
- 相手に関心を示し、理解をすること
- 言語よりも非言語の情報に配慮する
- 関心を持っていることを話してもらう
- 認識を共有することで、適切なサービスが行える