

# 介護現場で役立つコミュニケーション力

[講義1] コミュニケーション力を高めよう！  
～コミュニケーション基本編～



人材育成コンサルティング

株式会社 アドバンス・ケアシステム

河野 次雄

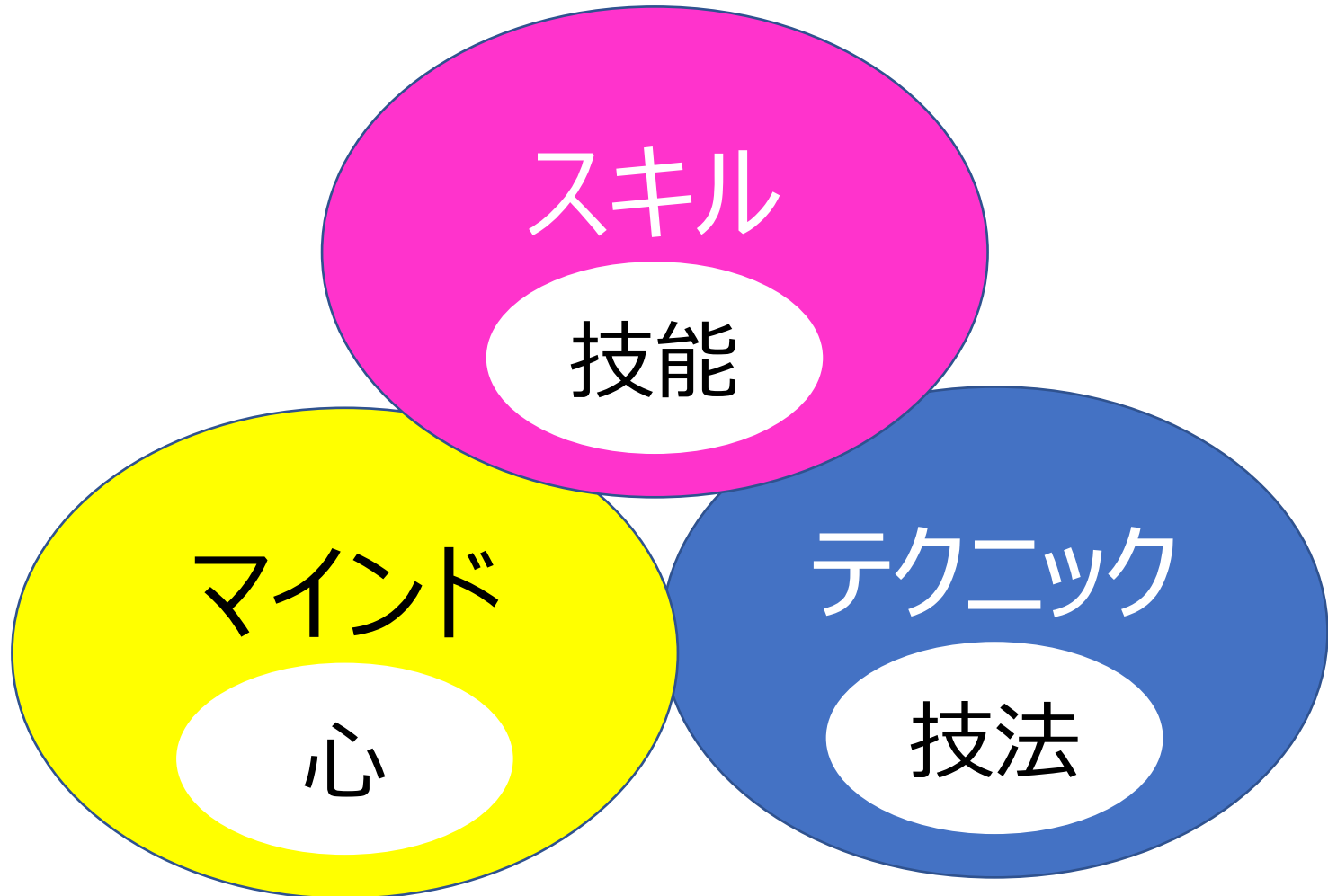
2022.6. 神戸市介護サービス協会 オンライン研修

# 今回のシリーズセミナー「介護現場で役立つ コミュニケーション」のポイント

1. 今回のシリーズセミナーの第①講は、コミュニケーション力（コミュカ）をスキルアップさせるための基本をお伝えします。
2. 第②講は、ご利用者、ご入居者とのコミュニケーションが円滑になる考え方やテクニック、メソッドについてお伝えします。
3. 第③講は、職場でのコミュニケーションが円滑になる考え方やテクニック、メソッドについてお伝えします。
4. ご利用者、ご入居者とのコミュカをアップしたいとお考えの方は第①講→第②講をご視聴ください。
6. 職場でのコミュカをアップしたいとお考えの方は第①講→第③講をご視聴ください。
7. すべてをご視聴いただくのがおすすめです。
8. これは使えると思えるものがあれば、明日からトライしてみましょう！21日間つづけてみましょう！



# コミュニケーション力を磨く



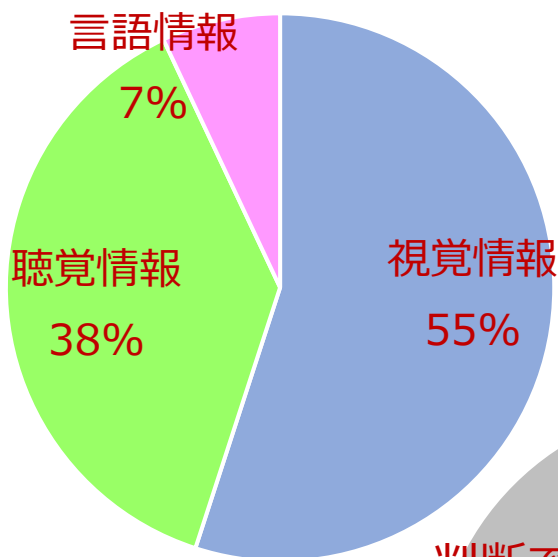
# 最近こんなことを思いませんか？

- 思いが伝わらない
- 言いたい主旨が伝わらない
- 誤解される
- 冗談も言えない
- 話をしているで疲れる
- 相手の話の内容にトゲがある
- 話を聞いているとイライラ、ムカムカしてくる

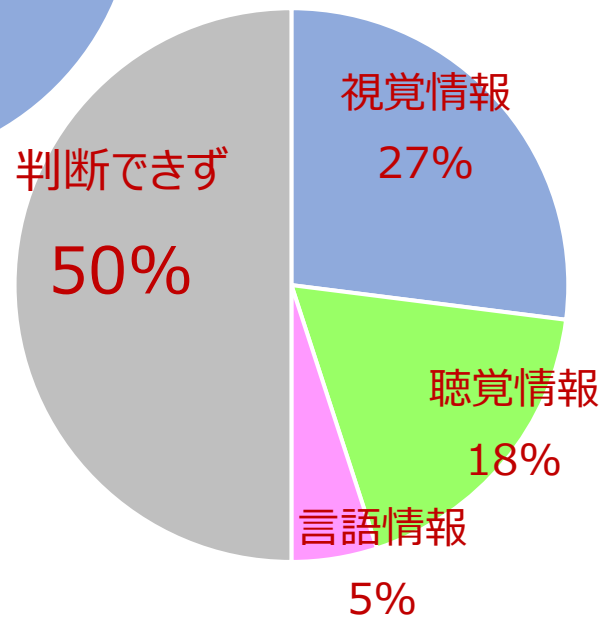


# 私たちのコミュニケーションを阻害しているもの ①

## コミュニケーションの影響



## メラビアンの法則



# 私たちのコミュニケーションを阻害しているもの ②

私たちはどこから情報を得ていたでしょうか？

TV？ラジオ？それよりも…**会話により情報を得ていた！**



# コミュニケーション不足がもたらすもの

事業所の中では…

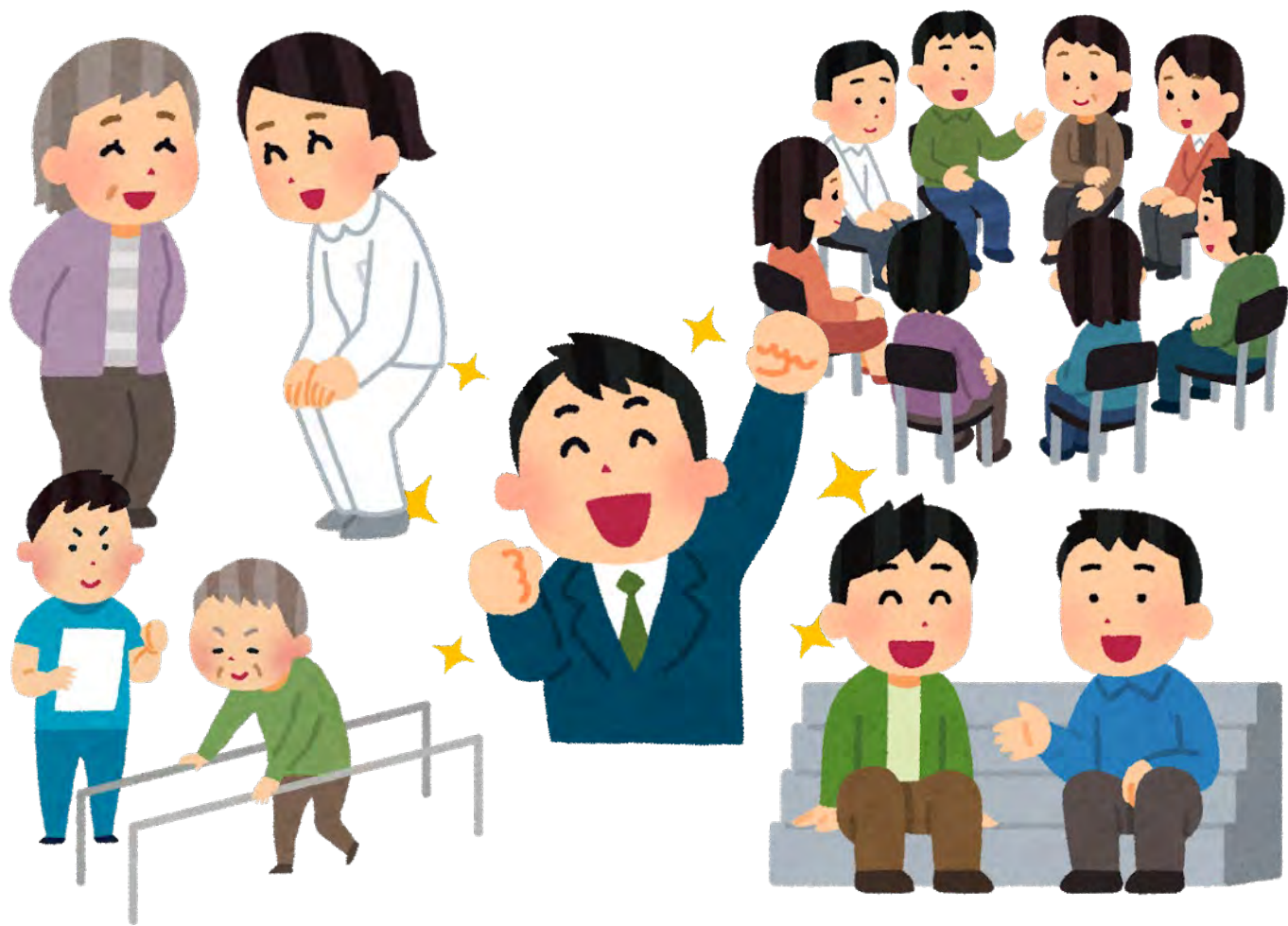
- ・情報共有が不十分
- ・確認不足による業務ミス
- ・部門や個人間の衝突



特に利用者は…

- ・不安感・不快感・不信感
- ・ストレス
- ・介護に対する抵抗
- ・認知症の進行 などなど





**今こそ コミュニケーション能力  
(コミュカ) を高めよう！**





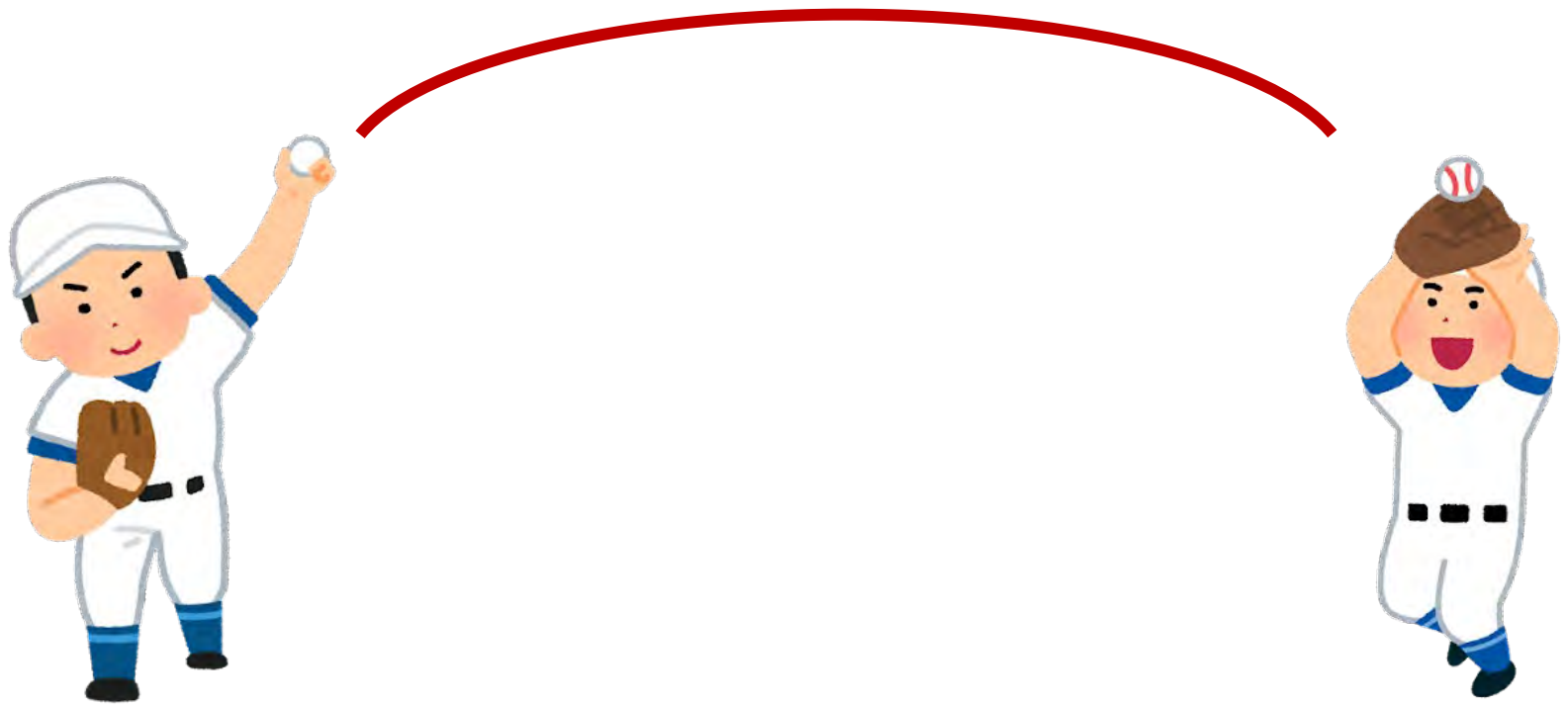
# グループワーク：連想ゲーム

| A   | B    | C   | D   | E     | F      |
|-----|------|-----|-----|-------|--------|
| すいか | すいか  | すいか | すいか | 夏休み   | 夏休み    |
| うちわ | 海    | 海   | 花火  | 冷やし中華 | 海      |
| かき氷 | かき氷  | かき氷 | お祭り | かき氷   | 暑い     |
| 汗   | 暑い   | 山   | 汗   | クーラー  | 洗濯物が乾く |
| セミ  | ジリジリ | 入道雲 | 暑い  | メラメラ  | 太陽     |
| プール | お盆   | 休み  | 浴衣  | 日傘    | プール    |



人それぞれにその人の宇宙がある！

# コミュニケーションはキャッチボール

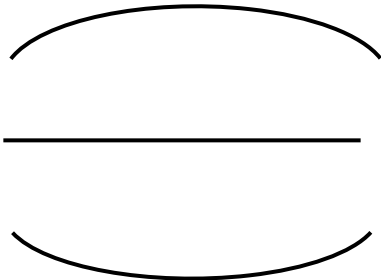


相手が受け取りやすい球を投げる！

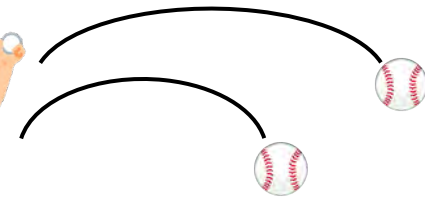
# コミュニケーションはキャッチボール



相手が受け取りやすい  
球を投げる！



同時にいくつも投げる！



届く前にいくつも投げる！



剛速球を投げる！



相手にぶつける！

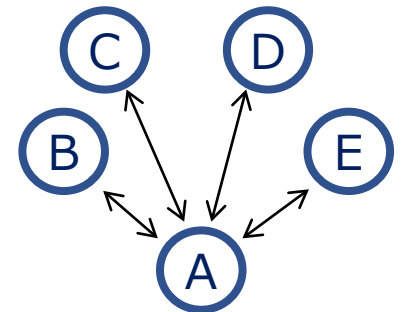


# グループワーク：あいさつゲーム



ルール：

- ① 5人～6人単位でチームを作ります。
- ② 各チーム、扇の要になる順番を決めます。
- ③ 各チーム円になります。  
[全員が手を広げて触らない位置より広く]
- ④ 扇の要Aさんから任意の一人に「〇〇さん＋挨拶＋加えて一言」をいながらボールを投げます。
- ⑤ ボールを受け取った人は扇の要Aに「〇〇さん＋挨拶＋加えて一言」をいながらボールを投げ返します。
- ⑥ 全員がボールを受け取り返したら、次は扇の要Bさんを中心と中心に④からはじめます。



# いくつかそう思いますか？

- 高齢者は～

- ① 話が長い
- ② 人の話を聞かない
- ③ くだい
- ④ わがまま
- ⑤ すぐに怒る
- ⑥ 融通が利かない



# アンコンシャス・バイヤス



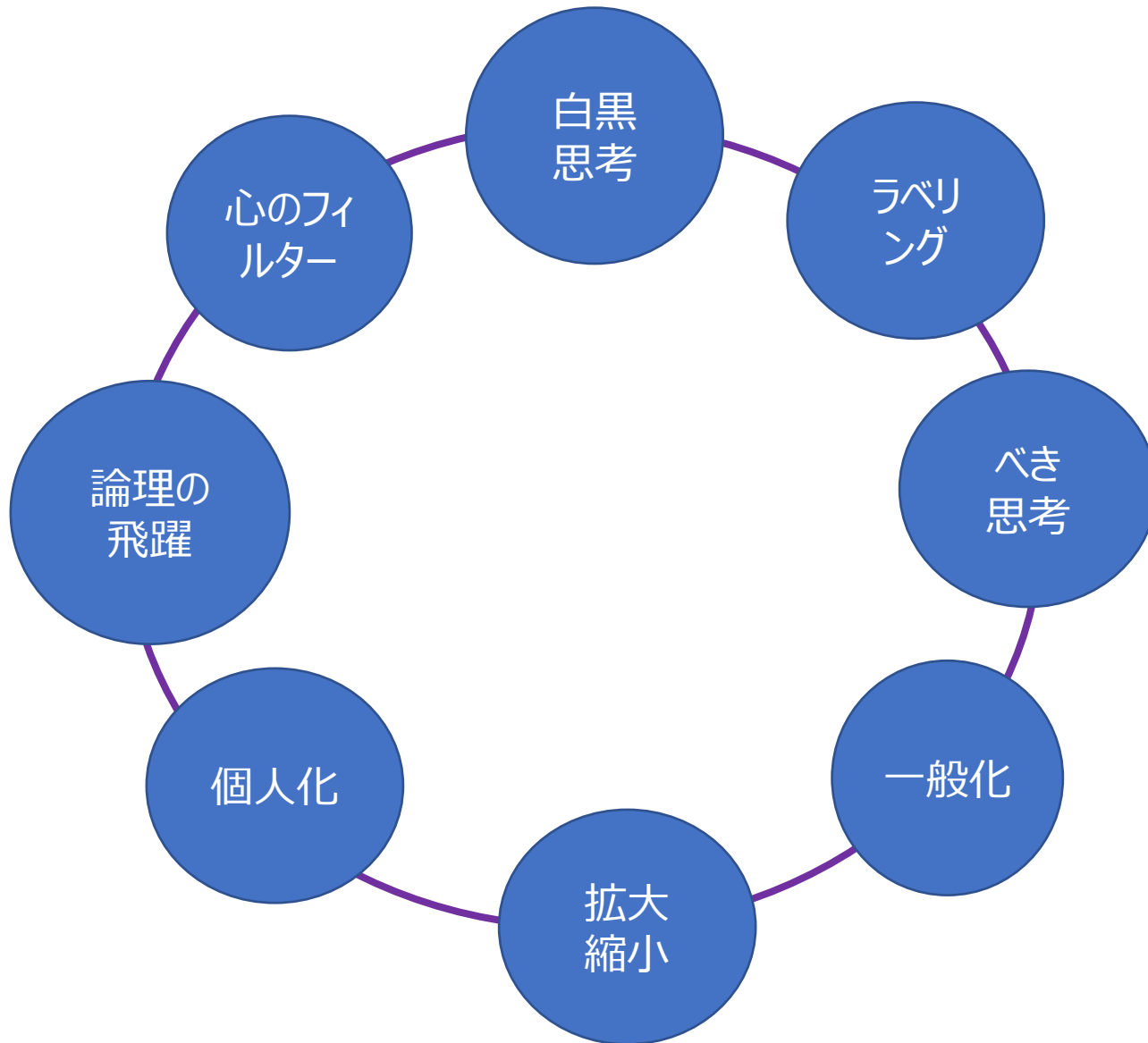
無意識の偏見 ・ 無意識のかたより



# 「自動思考」に気づく

- 「認知」には、何かの出来事があったときに瞬間的に浮かぶ考えやイメージがある  
→ 「自動思考」
- 「自動思考」が生まれるとそれによって、いろいろ気持ちが動いたり行動が起こる
- ストレスに対して強いところを育てるためには「自動思考」に気づいて、それに働きかけ気づき、感情を変化させ、行動を変えていく  
→ 「認知行動コーチング」

# 認知の歪み（例）



出来事

自動思考  
認知

感情

行動

利用者から突然「あなたなんか大嫌い！誰かと代わって！」と怒鳴られた

急に怒鳴りやがって！なんだこいつは！

激しい怒り、イライラ、憎しみ、不愉快

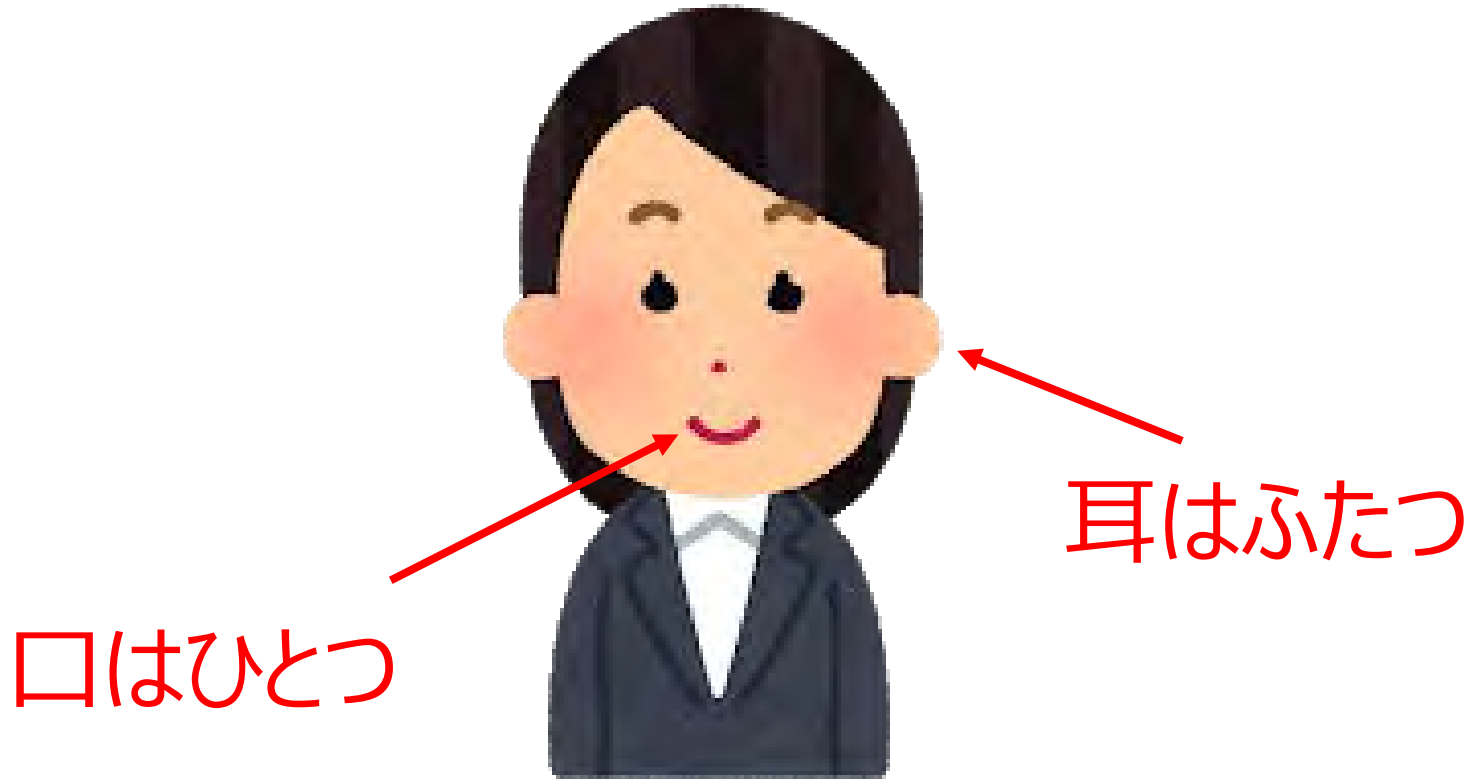
この人とはもう口も利かない！近寄らない！

あっ！何か気に障ることをしてしまったんだろうか？

戸惑い、自責の念、罪悪感

失礼を詫びて何が不快だったのか尋ねてみよう

話を聴く



**部下、後輩、同僚、そして  
高齢者と話す場合、  
話すより 2倍 聴きましょう！**

# 「聞く」から「聴く」へ

- 「聞く」は意識しないでただ単にきく
- 「聴く」は**注意深く**（身を入れて）

あるいは進んで**耳を傾ける**

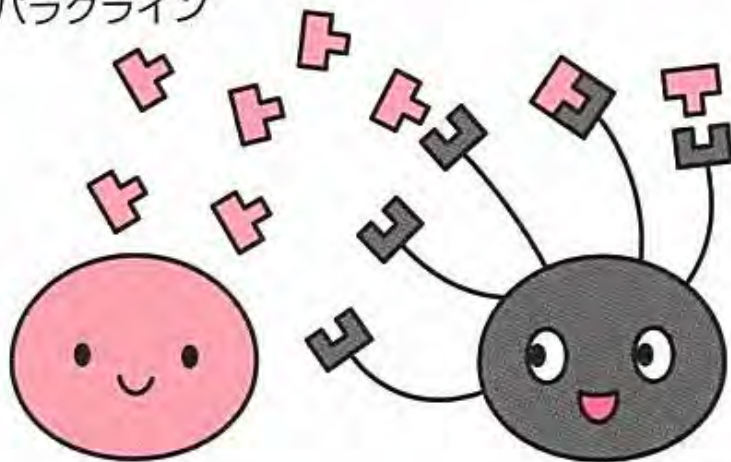
相手の様子を感じ取る



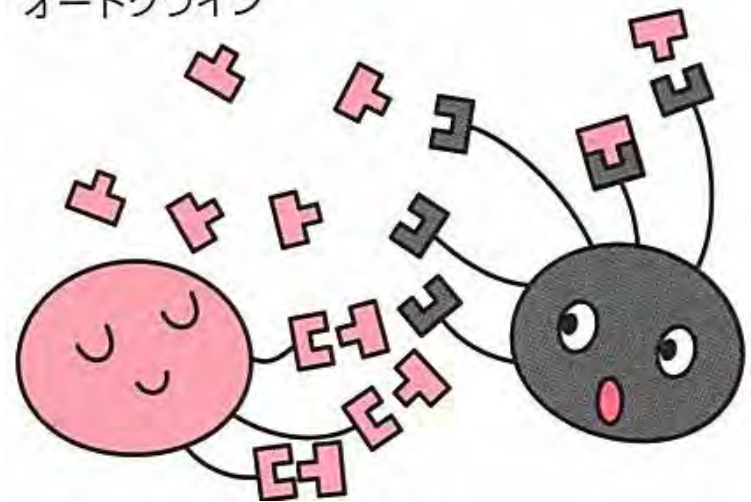
# 傾聴 [パラクライン→オートクライン]

- 自分自身の感情や思考も「話す」「書く」「表現する」など外に出して眺めて見てはじめて自分自身の感情や考えに気づく。
- 「人に話を聞いてもらう」→「自分自身の話を聞く」
- 話を聞いてもらう機会が少ない→混乱を生じる

パラクライン



オートクライン



# 傾聴 [聴く]



黙って、又は「うんうん」



「そうなんですね」  
「なるほど」



「○○なんですね」

# 傾聴 [聴く]

## ・ミラーリング (mirroring)

\*\*\* 相手と動作やリズムを合わせる



## ・チューニング (tuning)

\*\*\* 相手の心の周波数に合わせる

## ・マッチング (matching)

\*\*\* 話すスピード、声の高低、大きさなどを合わせる



# 相づちの一例

そうなんです  
ね～

それは、それは

そうでしたか

そんなことも  
あるんです  
ね～

それで、それで

それは  
大変！

それはおも  
しろいです  
ね～

そういうこと  
ですね

そこがポイン  
トですね！



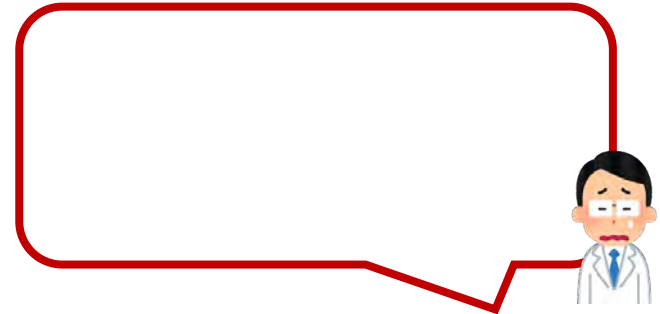


# 「繰り返し」の一例

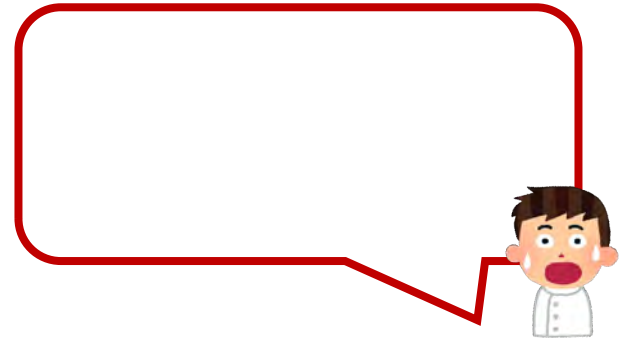
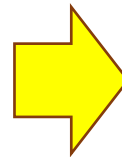
最近、食欲が  
なくてね～



長男が全然会いに  
来てくれないの



わしの財布を盗  
んだやつがおる！



# ラポール

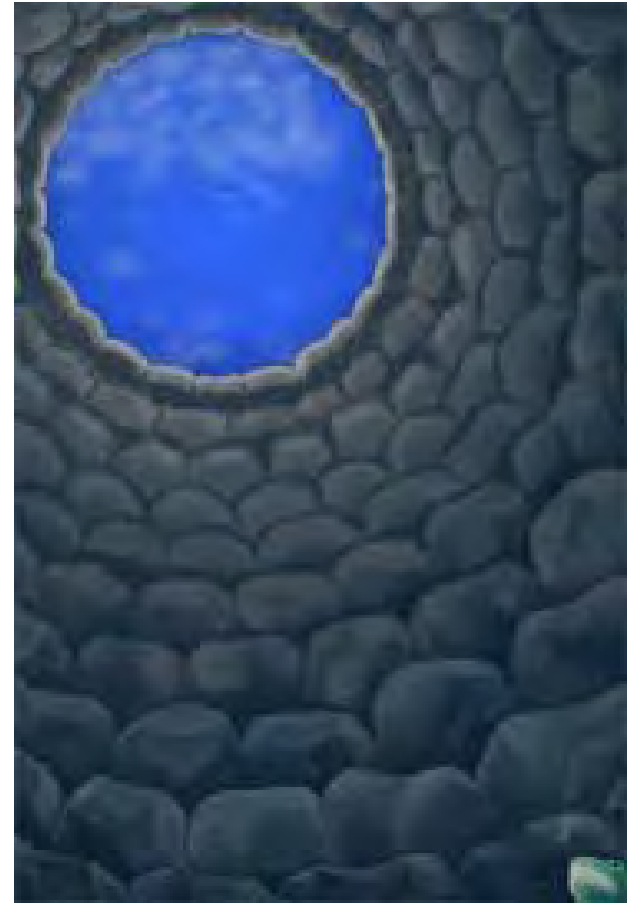
- 2人の人の中にある**相互信頼**の関係。
- 「**心が通い合っている**」、「**どんなことでも打明けられる**」、「**言ったことが十分に理解される**」と感じられる関係。



# 『共感』とは

真の「共感」とは、  
深い穴の底から空を見  
上げることである

長尾文雄「共感」



# 深い井戸の底から空を見上げる

深い井戸の底に転落した状態を想像してください。深い井戸から上を見上げると、空ははるか上にあって、もうここから這い上がれない。抜け出せない、自分はもうダメだ、ここで人生を終えてしまうのか、などの思いが頭の中を駆けめぐります。

その時、井戸の上から「どうしてそんなところにいるの？ そんなところで上を眺めているから暗くなるのよ」と声をかける人がいたとします。

底にいる私は、今の自分の状態を分かって、助けてくれる人がその人だと思えるのでしょうか。



# 深い井戸の底から空を見上げる

「落ち込む」という言葉は、人生の様々な場面で遭遇する失望、絶望、悲観、孤独、無力感などを井戸の底などに落ちた状態に例えているのでしょう。

もし、その人が下りてきて私の側に座り、一緒に周囲を見上げて、「ここから見上げると、このように見えるんだね」と話しかけてくれるとどうでしょうか。

長尾文雄 「共感」から



# 「コミュカ自己評価 チェックシート」に記 入してみましょう

## コミュカ自己評価 チェックシート

氏名 \_\_\_\_\_

現在の自己評価の欄の「そうしている5～1そうしていない」のいづれかに○をしてください。

「1か月後自己評価」の欄は1か月後に記入してください。また、上長が評価する欄として使ってください。

| 項目                                | 自己評価      | 1ヶ月後自己評価  |
|-----------------------------------|-----------|-----------|
| <b>A. コミュニケーションマインド</b>           |           |           |
| 1 あなたは常に心を開いて利用者と接するよう努めていますか？    | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 2 心に余裕をもって利用者と接していますか？            | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 3 利用者の話を熱心に聞いていますか？               | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 4 利用者のメッセージをまずはありのままに受け取っていますか？   | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 5 言葉の奥にある利用者の気持ちにまで耳を傾けていますか？     | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 6 利用者の気持ちに寄り添っていますか？              | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| <b>B. 言語的テクニック</b>                |           |           |
| 7 挨拶は欠かさずしていますか？                  | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 8 敬語（敬意表現）をうまく使いこなしていますか？         | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 9 気遣いや心配りの言葉をかけていますか？             | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 10 閉ざされた質問、開かれた質問などうまく使い分けていますか？  | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 11 うなずきや相づちなど使いながら話を聞いていますか？      | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 12 利用者の言葉の一部を繰り返しながら聞いていますか？      | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 13 利用者の言葉に詰まったときに表現を助けていますか？      | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 14 利用者の話の要点を整理して伝えていますか？          | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 15 利用者の気持ちに理解を示す言葉かけをしていますか？      | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 16 利用者が受け入れてもらえるよう、うまく指示を出していますか？ | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| <b>C. 準言語テクニック</b>                |           |           |
| 17 優しい口調で接していますか？                 | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 18 大声でも小声でもない適度な声の大きさと話していますか？    | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 19 早口にならないよう、ゆっくり話していますか？         | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| <b>D. 非言語テクニック</b>                |           |           |
| 20 自然な笑顔で接していますか？                 | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 21 同じ高さの目線になるよう努めていますか？           | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 22 適切なアイコンタクトで接していますか？            | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 23 礼儀正しい姿勢で接していますか？               | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 24 落ち着いた身のこなしになっていますか？            | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 25 身だしなみに気をつけていますか？               | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |
| 26 利用者にとって心地よい距離で接していますか？         | 5-4-3-2-1 | 5-4-3-2-1 |

# アドバンス・ケアシステムはセミナー・研修の企画、運営、講師派遣を行っています！

- 研修ご担当者様の負担を軽減いたします。
- マンネリ化した社内研修、事業者団体等の研修を見直し、研修効果の向上を図ります。
- 福祉・介護・医療の現場の経験豊富な講師が現場に即した研修を行います。
- 各法人、事業者団体様のニーズに合わせた研修を企画、実施。カスタマイズも可能です。
- 講師料応相談。法人、事業者団体様の規程も考慮いたします。
- グループ、有志のお仲間の勉強会にも対応いたします。



## 対応可能研修 など

- ① ケアの現場で使えるアンガーマネジメント
  - ② ストレスとの上手な付き合い方
  - ③ 高齢者（障害者）虐待防止・身体拘束適正化
  - ④ 倫理及び法令の遵守、プライバシー保護
  - ⑤ 現場に即した接遇・マナー
  - ⑥ コミュニケーション スキルアップ
  - ⑦ チームビルディング(リーダーシップ)コーチング入門
  - ⑧ 苦情・クレームの初期対応
  - ⑨ サービス提供責任者の役割と責務
  - ⑩ 実地指導対策
- \*その他、介護技術、認知症ケアなども対応可能

## 代表 講師 河野次雄 プロフィール

- 立命館大学卒業後、医療機関にて医療ソーシャルワーカーとして、急性期の入退院の支援を行う。神戸市内の民間法人において介護保険事業所の立ち上げ等を担当すると共に介護支援専門員の一期生として高齢者の支援を行う。
- その後、株式会社アドバンス・ケアシステムを立ち上げ、社内教育研修体系の構築、研修の実施、介護・福祉関係のセミナーに登壇。実地指導の対策サポートを実施。
- 社会福祉士 介護支援専門員  
NLPプラクティショナー アンガーマネジメントコンサルタント<sup>TM</sup>

## アドバンス・ケアシステムの実績

◆年間 研修講師担当回数 158回 \*a

\*a 2016年4月～2017年3月実績

- 神戸市保健福祉局主催研修 ● 介護リフレッシュ教室
- 神戸市生活支援訪問サービス研修
- 兵庫県、神戸市事業者団体研修
- 介護サービス事業者内研修 ● 障害者福祉施設内研修



お気軽にお問合せ下さい。

[お申し込み・お問合せ]  
人材育成コンサルティング

株式会社 アドバンス・ケアシステム

<http://www.advance-cs.com/>  
TEL (078) 754-6346 FAX (078) 754-6347



アドバンス・ケアシステムのHP



# セミナーや研修のお申込み、お問合せなど



又は下のメールアドレスからお気軽にお問い合わせください。

[kawano.tsugio.acs@gmail.com](mailto:kawano.tsugio.acs@gmail.com)



株式会社 アドバンス・ケアシステム

<http://www.advance-cs.com/>

TEL: (078) 754-6346 FAX : (078) 754-6347