

# 福祉現場のコミュニケーション研修

社会福祉法人あいの土山福祉会 エーデル土山

廣岡 隆之 / Text by Takayuki Hirooka



## コミュニケーション研修のねらい

- ① コミュニケーションの基礎を知ろう。
- ② コミュニケーションのメリットを知ろう。
- ③ コミュニケーションを仕事で活用しよう。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## コミュニケーション研修の内容

- ①コミュニケーションの基本(30分)
- ②コミュニケーション技術向上(30分)
- ③報・連・相 コミュニケーション(30分)
- ④家族とのコミュニケーション(30分)

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## I : コミュニケーションの基本



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

コミュニケーションとは？

Communication = 伝達、伝達すること(和訳)

仕事、業務上でのコミュニケーションとは……

## 『仕事、職場、組織を上手く 機能させるための対人スキル』

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 『仕事、職場、組織を上手く 機能させるための対人スキル』



- 他者から愛される技術
- 他者から信頼される技術
- 他者から認められる技術

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

- 情報伝達が上手く機能していない
- 上司と部下が信頼しあっていない
- 各職種が連携していない
- 自分の意見が全く反映されない



**全てはコミュニケーション  
に問題がある。**

text by takayuki hirooka

日経研介護人財

## Point

**プライベートとは違い、仕事において…**

**コミュニケーションは『仕事』として実践することが必要。『私は、コミュニケーションが苦手だから…』は、仕事としての認識が低いと心得よ！**

text by takayuki hirooka

日経研介護人財

## コミュニケーション能力を身につけると

### □個人

- ・自分の思いが上手く伝わる
- ・人間関係が良好になる
- ・ストレスが減少する

### □職場・組織

- ・チームワークが向上する
- ・報、連、相が上手く機能する
- ・介護レベルが上がる

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## コミュニケーションの前に社会人として 最低限・押さえておかなければならないモラル

① 普段から謙虚であれ

② 絶対に嘘をつくな

③ ルールを順守せよ

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 演習①あなたは出来ていますか？

資料① 自己チェックシート参照。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 解説① 謙虚であること



- 自分を偉いとは思わず、素直に学ぶ気持ちを持つこと
- 修羅場をくぐると自信・プライドが芽生えるが、『慢心』を生むことがある。
- どんなに仕事が出来ても謙虚でない人間は認められない。(自分の価値を下げる)
- 慢心は表面上、隠しているつもりでも、ふとした『態度・言動』になって現れる。
- 特に年下の者や部下は上司や先輩職員の態度、言動をよく観察している。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 解説② 嘘をつかないこと



- 嘘＝人を欺く行為。
- 自分の過去を格好良く話したり、自分を良く見せるために話をオーバーにして伝える行為も嘘に該当する。
- 嘘は信頼性を欠落させる。
- 他者からの信用を得られない。他者に警戒感を与えてしまうため、自分にとって大きな『マイナス要因』となる。

text by takayuki hirooka

日経研 介護人財

## 解説③ ルールを順守すること



- ルールというのは法令順守といったことから、職場内で決まったルールを守るという部分まで多岐にわたる。
- コンプライアンス徹底が潮流になっている中で、ルール違反をする、ばれなければ破ってもよいという考え方の人間、組織はこれからの時代に生き残っていけないだろう。
- 魚は頭から腐るといことわざがあるが、まさに組織も頭から腐っていく。
- ルール違反を犯す人間は他者から認められないし、また組織として許容してはいけない。

text by takayuki hirooka

日経研 介護人財

## コミュニケーション技術の図

- 他者から愛される技術
- 他者から信頼される技術
- 他者から認められる技術

モラルを抑えた上でコミュニケーション技術を習得する。

**最低限の押さえておくべきモラル**

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## コミュニケートの種類として…

- ①会話
- ②表情
- ③文字



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## ①会話

- 自分が話す
- 他者の話を聞く
- 会話をする力＝発言力  
とも言い換えられる



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 発言力

話すことが苦手だ、では済まない。  
申し送り、会議、指導、報告など全て発言  
する力がある。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 発言力のポイント

- 結論から先に言う。
- ポイントを整理して話す。
- 無用な言葉『え～、あ～』等  
言わない。
- 別に笑わせる必要はない。  
(高度すぎる)
- 難解に説明せず簡単に説明する。
- 信頼、実績を持つ。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 人前で話すことが苦手な場合

どうせ聞いてもらえない、言っても無駄は論外。どうしたら相手に伝わるのか訓練する。はじめは実践発表や、朝礼でのスピーチから慣れていくと良い。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 聴く力

### 人の話を聞くとときに効果的なものは・・・

- ①目を見る。(見にくければ、眉間を見る)
- ②うなずく。
- ③さえぎらない。
- ④根拠なき否定をしない。
- ⑤脱線した場合の軌道修正。

※特に会議中で権限のある人間に聴く力が欠落している場合は、出席者は一瞬にして意見を言わなくなる。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

## 会議中での場面

ある地域の関係者が出席する会議で、意見しましたが、意見を取りまとめる議長は、根拠もなく意見を一方的に否定、話はさえぎる、スルーするということをしました。何度も、議長の心ない回答に質問をぶつけるも、無意味でした。

こういう場合、発言力の有無にかかわらず、最初から聞く耳を持たない者には伝わらないのが現実です。

基本的にこういうケースの場合は改善策はありません。コミュニケーションをとることが極めて難しい事例であり、その会議に二度と出席することはありませんでした。

text by takayuki hirooka



日総研 介護人財

## ②表情

目は口ほどに物を言う。  
時には言葉以上のパワー。  
感情が表出。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 表情

会話の際に、他者はあなたの表情を観察している。

『気を悪くしていないか』『怒っていないか』

『ため息』『舌打ち』『時計を見る』などは  
使い方によっては相手に強力な攻撃となる。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 感情が表情に出てしまう場合

感情を隠す必要がそもそもあるのか？  
とも思うわけです。

例えば非常識な意見をぶつけられた場合は、  
我慢することはないと思います。

ただし何でもかんでも顔に出して、やる気を  
喪失させることは社会人としてNGです。  
ある程度のことは大人として我慢しましょう。



text by takayuki hirooka

日総研 介 護 人 財

## ③文字

後々、残る。  
真意が伝わらない。  
文章による伝達能力。



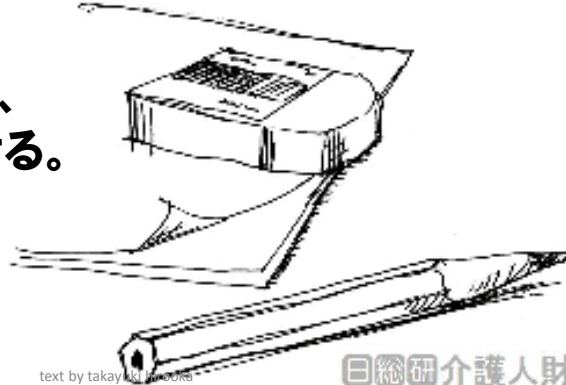
text by takayuki hirooka

日総研 介 護 人 財

## 文章力・伝達力

『文章』には力があります。  
メール、SNS、手書きでの  
連絡など全ては『文章』です。

メッセージとして、  
何度も読み返せる。



text by takayuki hirooka

日経研介護人財

**Q** : 部下からケアの質問があり、時間が  
なかったので、メールで返答した。  
注意すべき点は？

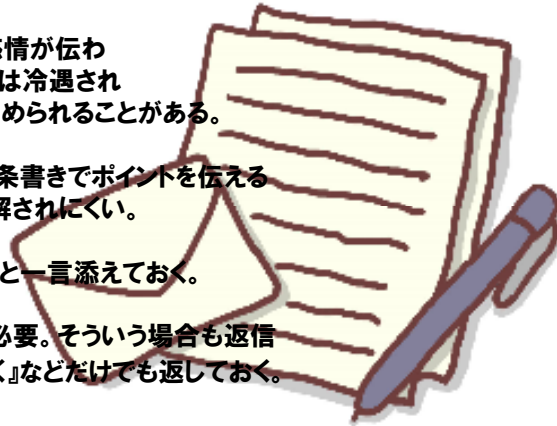
**A** : メールや文章での返答でも問題ないが  
『内容が伝わりにくいこと』、真意が伝わ  
らず時としてドライに見えることに要注意。

text by takayuki hirooka

日経研介護人財

## 『メールは完結且つわかりやすく』

- 介護現場では交代勤務であるため、メールや連絡帳でのやり取りが多い。
- 文章には、相手の表情や感情が伝わりにくいいため、内容によっては冷遇されているとネガティブに受け止められることがある。
- 『完結』に『わかりやすく』箇条書きでポイントを伝えると意外かもしれないが、誤解されにくい。
- 文末に『お疲れ様、有難う』と一言添えておく。
- 深刻な悩みは直接会話が必要。そういう場合も返信を放置せず『後日、直接聞く』などだけでも返しておく。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

## 文章力を付ける一番の近道は新聞。

文章力なんて、どうやって身につけるのかと思われるかもしれませんが、一番手っ取り早いのは新聞を読むこと。

ネットの記事ではなく新聞です。新聞はネットとは異なり、自分の好きなジャンル以外の記事、文章が網羅されており、また万人に伝わるような表記がされています。

時事、社会の流れなども把握できるため、ぜひ新聞を読むことをお勧めします。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

et.

**Edel Tutiyama.**

Copyright Edel Tutiyama All Rights Reserved

text by takayuki hirooka