

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

目総研介護人財

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

II:コミュニケーション技術向上



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

① 他者から『愛される』技術

『愛される職員の特徴』

- 上司や年上から可愛がられる。
- 憎めない。
- 敵も、味方も作らない。(囲わない)
- 表情が明るい。
- 他者の文句を言わない。
- 批判的ではない。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

愛される技術を身につける。

- ①挨拶**
- ②返事**
- ③素直**

**これらを『仕事』と捉え、割り切って
行うことが必要。**

text by takayuki hirooka

目録 財団法人



挨拶の由来

text by takayuki hirooka

目録 財団法人

挨拶が大切なこれだけの理由

- ①職場で先ず接するのは職員(緊張状態)
- ②元気よく挨拶することで、職場の空気が変わる。
- ③挨拶はモラルの基本中の基本。
- ④挨拶はコミュニケーションの第1歩。
丁寧なビジネスマナーよりよほど効果的。

※職員間の挨拶が出来ていないのに、利用者に対して挨拶は出来ない。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

演習② 挨拶トレーニング。

職員同士のすれ違い



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

これだけは
知っておきたい！



①相手の目を必ず見る(見ないと不親切)

②省略しない

③嫌いでも、立腹しても絶対に挨拶する。
(忙しくても怠らない)

※細かいルールは不要。これだけを守る。
※声の大小よりアイコンタクトが大切。

text by takayuki hirooka

日経研介護人財



出勤時:おはようございます。

外出時:〇〇まで行ってきます。

帰社時:ただ今帰ってきました。

退社時:お疲れ様でした。
お先に失礼します。

その他:ありがとうございます。
返事は気持ちよく！

text by takayuki hirooka

日経研介護人財

挨拶も仕事のうち

挨拶をしない＝仕事をしない

職員間の挨拶は全てに通ず
(接遇・サービス向上・プライベート)



特に上司・ベテランは率先して行う

※挨拶が出来るだけで、コミュニケーション能力は相当あがると心得よ。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

演習③

イメージしてください。あなたはある美容院(散髪屋)に行きました。そこで、『この美容師は心地良いコミュニケーションをしてくれるな』と感じました。さて、あなたはこの美容師の接し方でどのようなところを心地良いと感じたのでしょうか？できるだけ多く挙げてください。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

あまり深く考えなくて大丈夫。
福祉職だからと言って何も
特別ではありません。

距離感の近さでは福祉職のように直接、身体に接するのはサービス業で美容師ぐらいです。その時に誰もコミュニケーションについて少なからず印象を感じているはずですよ。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

たくさん話しかけてくれる。

技術があって心地よい。

面白い話をして楽しませてくれる。

表情も優しくあったかい。

希望をよく聞いてくれる。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財



どちらかと言うと、福祉職場において、気持ちのよいコミュニケーションとは、ビジネスマナーよりも美容院に近い。

今度、皆さんがカットに行った際には観察しているときっと勉強になります。

text by takayuki hirooka



②他者から『信頼』される技術

『信頼されるとはどういうことか』

×:『信頼される』→『使われる』

○:『信頼される』→『信じて頼られる』

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

どうすれば信頼されるか？

あなたは上司から一つの業務を指示されました。どう感じますか？

- A:正直、面倒くさい**
- B:上司からの指示なので取り敢えずやる**
- C:必要性を考慮してからやる**
- D:命令だから何でも前向きにやる**

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

信頼感を得るためのポイント①

- 相手が『何』を望んでいるのか？**
 - ・業務速度、確実性など
 - ・的外れな頑張りをして無駄になる

- 嫌々しないこと**
 - ・依頼されていることに感謝

- 期限内、締切りを必ず守ること。**

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

信頼感を得るためのポイント②

- 明らかに相手が間違っている場合は、提案方式にて訂正すること。(イエスマンだけが重宝される訳ではない)
- 上司のタイプを見極めること。話が分からないタイプにはどんな対応をとってもコミュニケーションをとることは難しいため、出来る限り距離をとる。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

③他者から『認められる』技術

他者から認められる技術を身に着け、一步チーム内で抜け出せる実力と存在感を示そう!



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

他者から『認められる』ポイント

- 人が嫌がる仕事を率先して行う。
- 他者が困っている時、疲れている時にいち早く気づき、すかさずフォローする。
- 相手の困っていることを聞き出して、解決に導く。

text by takayuki hirooka

日経研介護人財



Edel Tutyama.

Copyright Edel Tutyama All Rights Reserved

text by takayuki hirooka