

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



介護施設、現場において良好なコミュニケーションを理解し、実践していくことは非常に大きな武器となります。

介護サービスはチームで行うものであり、決して一人だけでは良好なサービスは提供できません。

チームワークを高めご利用者に対して、より安全で快適なサービスを提供するために良好な人間関係が何より大切です。

人間関係を良好に育て高めることで、報告連絡相談といったことから、業務の連携、リスクマネジメント強化という全ての仕事内容について、多くの効果が発揮されます。

各スタッフがコミュニケーションを理解することで、介護現場のレベルが1段も2段も向上することになります。

ぜひ、今回の研修を実践で活用していただきたく思います。

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

当該研修の狙い、目的は以下の3つです。

- 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。

コミュニケーションを知ること、使うことは自分も仕事がしやすくなるし、チーム全体のレベルも上がります。

ひいては、高いサービス提供に繋がるため、ご利用者に対しても有益です。

つまり、誰も損しないということになります。

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

当該研修は次の4つに分類しています。

- 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の技術向上(30分)
- ③報・連・相に必要な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)

講義だけではなく、簡単な実技も交えながら、コミュニケーションとは何かという基本と、実践方法について楽しく学んでいきましょう。

II:コミュニケーション技術向上



text by takayuki hirooka

財団法人 日本総研

続いてコミュニケーションの種類についてお話ししましょう。

正確に言うと、種類とは…『コミュニケーションを図る上で使う手段』と言い換えられます。

『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

何も難しく考える必要はありません。シンプルに考えましょう。
コミュニケーション能力とは『仕事、職場、組織を上手く機能させるための対人スキル』
であるということは前述しましたが、
もう少し細かく言うと……

- 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

と言えます。この3つの技術があれば、コミュニケーションはかなり、確率でできている
と言えるでしょう。

この3つの技術を如何に身につけるかがコミュニケーション能力を高めるということと同
意だと言えるのです。

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。(困わない)
- 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

では、ここから本格的にコミュニケーション技術について学習していきましょう。

まずは『他者から愛される技術』です。

よく職場にも『愛されキャラ』という人達があります。ムードメーカー的な役割を果たす存在です。

その『愛されキャラ』に共通した特徴とはなんのでしょうか？

- 可愛がられる。
- 憎めない。
- 敵も、味方も作らない(困わない)
- 笑顔を絶やさない
- 他者の文句を言わない。

などが挙げられます。

この愛されるという特性は、正直、生まれ持った才能がある人がいます。例えば性格的に穏やかでイラつかない人などです。

では、短気で怒りっぽい人は他者から愛されるということは不可能なのでしょうか？

結論から言うと、決してそんなことはありません。

人間なので、怒ることがあって当然です。ただ怒りばなし、無愛想が慢性的になっている人は愛されるはずはありません。

少しの意識と少しの技術で、他者から愛される可能性がグーンと広がりますよ。

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

日総研介護人財

愛される技術に特別な方法はありません。
挨拶、返事、素直な態度を行うということが一番近道だと思います。

日本社会において、挨拶、返事、素直さがあれば『誰でも、一定に』好かれ、嫌われる
ことはないからです。

極端な言い方をしてしまうと、挨拶、返事、素直な態度のみ心掛けていれば、誰だって
愛される可能性が高くなります。



挨拶の由来

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

挨拶は、もの凄く、もの凄く大切に重要なものです。
なぜ挨拶が重要であるか、話したいと思います。
むかし、むか～し人間が獣に近かった頃、草原で見知らぬ人間同士がすれ違くと、殺し合いになることがあったそうです。時が進むにつれ段々と知能をつけてきた人間は、やがて『挨拶』というものを発見します。
草原で見知らぬ者と出会っても『目を合わし声をかける』ということが敵対しないというサインになったのです(諸説ありあります)。

こんな昔話が、実際の職場でどう関係あるんだ?と思われるかもしれませんが、実は大ありなんです。

実は仕事が始まる時というのは、誰もが緊張状態になります。その時に一緒に顔を合わす者が挨拶をしなかったらそれは、敵対のサインと本能的に感じてしまうのです。イメージして下さい。『おはようございます。』という一言を、かけられて悪い気がする人がいるでしょうか。
仕事が終わって、ホッとしている時に『お疲れ様でした。気をつけて帰ってね。』と言われれば疲れた気分もいづらか和らぐでしょう。

挨拶は大きな力を秘めています。こちらからしっかり挨拶をすることで相手が受け取る力という物は非常に大きいものです。

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。

日総研介護人財

text by takayuki hirooka

挨拶が大切なこれだけの理由があります。

- 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ません。

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

では、実際に挨拶トレーニングを行ってみましょう。

- ①職員が複数いると仮定し、2グループに分かれ、部屋の両端に分かれて下さい。
- ②それぞれのグループから1名ずつ、職員がすれ違い挨拶をかわします。(お疲れさまでした、おはようございますと何でも良いので挨拶する)
- ③はじめは、まず『目を見ずに不貞腐れた挨拶』をお互い交わします。
- ④次に、『目をみて元気に挨拶』をお互い交わします。
- ⑤何回かすれ違い、不貞腐れた挨拶と元気な挨拶で、それぞれが受けた感想を述べてもらいます。

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

日総研介護人財

いかがでしたか？当たり前のご感想だと思いますが、不貞腐れた挨拶をされたら演習だとわかっていても良い気がしなかったのではないのでしょうか？

職員がすれ違い挨拶する際に、留意したいのは以下の3点です。

①相手の目を必ず見る(見ないと不親切)
声の大小よりも、アイコンタクトを必ずしてください。その時に少し微笑んでアイコンタクトすると、より効果的です。一方、挨拶はしていても、目を見ないと、『冷たい』『不親切』といった感情を相手に与えてしまいます。

②省略しない(おはよ～っす等)
職場、仕事上の挨拶は、いくら親しくてもしっかりとかわすことが基本です。

③嫌いでも、立腹していても絶対に挨拶する。
(忙しくても怠らない)

これはよくある職場での風景ではないでしょうか？

・嫌いな職員だとしても、必ず挨拶はすること。
・昨日、トラブル(意見の相違による言い合い等)があった場合こそ、目を見てしっかりと挨拶すること。

嫌いな職員だからといって挨拶しないということは相手に対しての敵対行為になり、余計に事態を悪化させます。ある意味、挨拶で関係性が修復することもありますので、無用なトラブルを避けるためにも挨拶をしっかりとしましょう。仮に嫌いな職員がこちらに挨拶をしてこなかった場合でも、こちらは挨拶をしっかりとすることが重要です。相手に引っ張られて、こちらも不遜な態度をとる必要は全くありません。挨拶をしない職員が悪いのですから。

言い出せば様々な細かい模範があるのかもしれませんが、会釈の角度とか細かい部分よりも、①～③のみ実践してもらえれば確実に職場のモラルは高まり、コミュニケーションも上手に行きます。職員間の挨拶は接遇にも役立ち、まさに日々実践できるトレーニングでもあるのです。

※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。



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

日総研介護人財

今更言うまでもありませんが、しっかりと対応していきましょう。

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!

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

挨拶も仕事の内でうちだという価値観を持ちましょう。

よく、介護の専門業務のみやっていれば職員間の関係性などどうでも良いと勘違いする者がいますが、それは大間違いです。

職員間の挨拶は、『接遇・サービス向上・プライベート』のすべてに通じてきます。

何度も言うように職場のコミュニケーションを円滑にする『ツール』です。

従って『挨拶も仕事の内である』という認識をもって、積極的に行うことが非常に重要なのです。

特に、『上司やベテラン職員』は積極的に、率先して行ってください。

あいつの方が新人だから、新人から挨拶すべきだと、訳のわからない価値観を持たず、こちらから挨拶することで良好なコミュニケーションを図ろうという意識を持つことが求められます。

挨拶がしっかりできているというだけで、実はコミュニケーション能力は格段に上がっています。

それぐらい挨拶は重要であり、コミュニケーションの入り口であると認識しましょう。

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

財団法人 日経財

演習② 時間5分

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。

**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。その時に誰し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



text by takayuki hirooka

財団法人 総合福祉

あまり深く考えなくても大丈夫です。

福祉職だからといって何もコミュニケーション方法が特別なわけではありません。

他業種のコミュニケーション技法も時には参考になります。

この事案では美容師の接し方、コミュニケーションについて参考にしていきましょう。



概ね、このスライドにあるような感想を受けて嫌だと思う人はいないと思われます。

皆さんが書かれた『心地よい接し方』にもこのような回答があると思います。

ここで重要なことは、このようなコミュニケーションは多くの人に対し安心感を与え、愛されるということです。

つまり、人から愛される技術というのは、一定の枠にはまっており、対人コミュニケーションをとる美容師の接し方などは参考にできるということです。



逆に、美容師にこういう接し方をされたら嫌な気持ちになると思います。このスライドにあるのは『人に愛されない接し方』です。

他者から愛されるには、このような他者を不快にさせない接し方をすることが一番近道ですが、どうすればよいのかわからない時があります。

そんな時は、この事例のように、自分がされて嫌な気分になるようなことをしないことをお勧めします。

基本的に自分がやられて嫌な態度や対応は絶対にとならいこと。

逆に自分が客として店員に接してもらいたいと思う態度を心掛ける。

でも人によって、心地良さの価値観は違う。これが福祉の面白さ。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

基本的に自分がやられて嫌な態度や対応は絶対にとならいこと。

逆に自分が客として店員に接してもらいたいと思う態度を心掛ける。

これが重要です。

でも人によって、心地良さの価値観は違うことも事実です。

人によっては『もっと話をしてよ』という方もいるでしょうし、『話しかけないで』という方もおられます。

そこは相手の性格などを見極めながらコミュニケーションをとる必要があります。

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

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と思います。

今度、皆さんがカットに行った際には美容師の接し方を観察しているときっとコミュニケーションの勉強になります。

ぜひ、心地よい接し方、コミュニケーションを真似て下さい。それがあなたの『人から愛される技術』になっていきます！

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

次に②他者から『信頼』される技術について考えていきましょう。

他者から信頼されるということはどういうことなのでしょう？

よく誤解されがちなのですが、信頼されるというのは、人に使われる、いいように動かされるという意味ではありません。

信頼という字の通り、『信じて頼られる』という意味です。

信じて、頼られる…

相当に他者から認められていなければ信頼されているとは言えません。

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

どうすれば、他者からの信頼を得ることができるのでしょうか？

ここで一つ問題を出します。

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？これは直近の感想でも構いません。A～Dのうちで選んでください。

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

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しても無駄になる

□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。

日総研 介護人財

text by takayuki hirooka

回答は『C』です。

Aは論外です。

正直、面倒くさいと感じている時点で、依頼に対するモチベーションは低いため、良い仕事にはならないでしょう。どこかしら、そういった面倒くさいという態度が出ているはずですよ。

B、Dは間違いでもありませんが、もしかしてものすごく筋の通っていない指示の場合があります。(あきらかな法令違反の指示等)

この場合は、いくら上司と部下の関係性があっても受けてはいけません。結果として最終責任を取る際にあなたのせいにならねず、他者からの信頼を得るところか、不信を招くだけになります。

Cの必要性について考慮するとは、『何のため』にやるのかを、事前に十分押さえておいてから実行に移すと言う意味です。

他者からの信頼を得るポイントとして、相手が何を望んでいるのかを、押さえておくことが重要です。

それは、業務速度なのか、確実性なのか。

相手が望んでもいない的外れな頑張りをして、努力が水泡になりかねません。

また嫌々しないことも大切です。

仮に信頼関係が構築できていない段階での他者からの依頼であったとしても、嫌々することはNGです。この段階で、嫌々してもらつと、二度と信頼感はありません。『あ～あいつに頼んでも、嫌々なら今後は頼みたくないな、頼みづらいな』と思わせたら回復するのは容易ではないからです。

依頼されていることに感謝するという心掛けも大切です。

そもそも、どうしようもなく仕事が出来ない人間に仕事は依頼しないものです。

仕事を依頼されている時点で、一定の信頼を得ているので、ポジティブにとらえましょう。

期限、締切りを順守することも勿論、重要です。

このように、依頼された仕事をきっちり行つと、更に次の依頼をされます。これを繰り返していくことで高い信頼感を得られるわけです。

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

信頼感を得るためのポイント②です。

これは回答のB・Dに該当するのですが、

明らかに間違っている指示(法令違反等)は受けてはいけないことを前述しましたが、それだけでは上司との関係性が崩れる可能性が高いため、訂正をすることが必要となってきます。

ただ単に直接訂正すると相手方の気分を損ねる可能性もあるため、提案式で訂正を促すことが現実的だと言えるでしょう。

×:『その考えは間違っていますよ』

○:『その考えだと後々のリスクが大き過ぎませんか』

こちらの方が、相手方には受入れやすく、プライドも傷つきにくいという利点があります。

また何でもかんでもイエスとばかり言わず、ぜひ、明らかにおかしい点は、訂正を促してください。相手のため、組織のためになり、ひいては自分を守るためにもなるからです。本当に仕事上で必要なスタッフとの信頼関係とは、なんでもかんでもイエスと言うスタッフではなく、間違っている部分はしっかりと指摘するスタッフです。

有能な上司であれば、きっとあなたの指摘に対して一考することでしょう。

しかし全く指摘を受け入れない上司も少なからず世の中にはいます。

こういう上司については、どんな対応、技術をもってしてもコミュニケーションをとることは困難であるため、見切りをつけて出来る限り距離を置くことも一つの手法であると言えるでしょう。

この辺りは皆さんの上司を見極める眼力も必要となってきます。

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

次に③他者から『認められる技術』について考えていきましょう。

これは信頼感を得ると類似していますが、認められるということもコミュニケーションの中では非常に重要な視点です。

まず認められる＝仕事ができるということが前提になってきますが、仕事が出来ない職員でも、ちゃんと組織内において認められている者もいます。得てしてそういうスタッフは、認められる『技術』を知らず知らずのうちに実践していることが多いのです。チーム内であなたが認められれば、役職者に引き上げられたり大きな仕事を任されたりと、ステップアップにも繋がっていくでしょう。ぜひ、認められる技術をつけて下さい。

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

日総研 介護人財

チーム内であなたが認められるには、次のことを行っていくことです。

□人が嫌がる仕事を率先して行う。

多くの職員が避けるような仕事を率先して行うことは、非常に他者から見ると大きな働きに映りますし、実際貢献度も高いといえます。誰もやらないから、やるのではなく『率先』して自らが積極的にやるというのがポイントです。非常にチーム内でのあなたの存在価値が上がるでしょう。

□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。

仕事では誰も壁にぶつかり、悩みながら毎日を乗り切っていくことと思います。特に福祉現場は対人援助サービスなので、非常に過大なストレスがかかることとなります。したがって、職員同士が助け合うことが大切になってきますが、日々の業務が多忙でなかなか余裕がないことが現実です。しかし、だからこそ、他スタッフの困っている時や疲れているときにフォローしてあげれば、確実に認められることとなります。この効力はすさまじく、あなたが仮にAさんのフォローをしていた場合、他の同僚もあなたの行動に気づいていることが多々あります。一つだけ留意する点があるとすれば、フォローを『さりげなく』行うことです。自分は助けてあげているよとアピールすると評価を下げてしまいます。あくまで、自然体でさりげなくフォローしてあげてください。また実際に業務を手伝わなくても、『声掛け』をするだけでも随分、相手方の助けと繋がります。『大丈夫?』とか『困っていたら言ってね』という言葉を大切にしましょう。

□相手の困っていることを聞き出して解決に導く。

実際に業務上困っていることがあっても、なかなか解決に至らず放置されていることも多くあると思いますが、それを解決に導くことで他者から大きく認められることとなります。例えば、皆が困っていることに対してアンテナをはり、自分のできる範囲で変えていく、もしくは上司に相談し変えていくという行動をとることがこれにあたります。仮に解決できなくてもよいのです。解決しようと実際に『動く』ことが大切で、他者はあなたの行動を見ているものです。

これらのことをコツコツとやっていくことが他者から認められるということに直結します。

et.

Edel Tutyama.

Copyright © Edel Tutyama. All Rights Reserved.

text by takayuki hirooka