

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ご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

Ⅲ:報・連・相のコミュニケーション



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『アサーティブを習得しよう』

アサーティブ＝『前向きで攻撃性のない主張』



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『したいことは＝したい』

『したくないこと＝したくない』

と言う技術。

アサーティブ

- 自分の意見と同じように相手の意見も大事にできる
- 意見がぶつかっても、「そういう考えもあるんだ」と受け止められる
- 意見の葛藤も恐れな一方、歩み寄りの姿勢もある
- 自分一人で考えるよりも、いろんな人と意見交換した方が、良い考えが出ると信じている

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

シーン別 演習問題① 上司への報告編

自分の発注ミスで、増粘剤が欠品してしま
いそうだ。自分が発注を忘れていたのが原
因だ。申し訳ない。

- A: つい発注を忘れてました。
- B: 頼んだつもりだったのですが。
- C: 私のミスです。申し訳ありません。

text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

『正解:C 言い訳をしないということ』

- 完全にこちらに落ち度があるような場合は、
変に発注を忘れた理由を言うと、相手の怒り
を買う。また無用な言葉は言わない。

(例)『業務が忙しかったので』『うっかり…』など
- 悪かったことは、『悪かった』と素直に謝る勇氣。
後々、信頼感に繋がる。
- 今後、同じミスを繰り返さないために、『自分』で
対策を講じること。これが、成長に繋がる。
- できれば報告時に今後の対応策についても
誠実に伝えることが出来ればgood!



text by takayuki hirooka

日総研 介護人財

シーン別 演習問題② 上司への報告編

会議中、Aさんの意見では安全面で不安がある。『どう考えたって自分の考えが正しい』と思う。皆に自分の意見を理解させたい。

A: Aさんの意見では危ない部分があり実質難しいと思いますよ。

B: 現場の感覚からずれていますよ。

C: Aさんの意見は〇〇なので、安全面という部分も併せてはどうでしょう。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『正解C: 前向きな意見を述べる』

否定しない、恥をかかせない。

会議中での露骨な否定は、Aさんのプライドを傷つける要因にもなります。Aさんの意見の良い点を認めたり、良い点がなかった場合は『確かにAさんの考え方もありですね。安全面でこういった考え方はどうでしょう?』という前向きな視点で意見を述べるとうまく行く場合があります。

自分の提案を必ず用意すること。

自分の意見がないのに、とりあえず反対する人がいますが自分の意見をしっかりと持ちましょう。またすぐに意見を思いつかない場合は『すぐに意見は思いつきませんが、もう少し違うアプローチがあるかもしれません。時間をください』と意思表示しておかないと『無責任』と捉えられます。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

シーン別 演習問題③

他者への相談

介護職である私が、同僚の看護師に褥瘡予防について相談しにいった。看護師は厳しい人で施設では恐れられている。気が重い。

A: 本当にすみません。教えてもらっていいですか。

B: 褥瘡予防のポイントについて教えて下さい。

C: ナースだから知っていると思いますが。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『正解:B 相談する内容を明確にする』

- 最終的な『ゴール』を設定する。
(当該事例であれば、褥瘡予防の手法)
- タイミングを見計らう。(時間、機嫌)
- 事前に、『今、少しだけお時間いいですか?』等の配慮があるとスムーズに相談に入れる。
- こちらの伝えたいことを、ダラダラを話さない。
短くコンパクトに相談すると相手も理解しやすい。
- 必要以上に怖がったり、媚びることで言いたいことが不明確になる。あくまで仕事上で必要なことだから確認しているという原理を忘れない。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

シーン別 演習問題④ 先輩から意見を求められる

会議中、先輩スタッフから突然意見を求められた。自分は議題について詳しくなく自信がない。

A: 生意気ですが私の意見は〇〇です。

B: 詳しい状況はわからず私見ですが〇〇が良いと思います。

C: 先輩の言う通りで良いと思います。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『正解はB 詳しくないことを隠さない』

- 自分が詳しくないという事実を正直に伝え意見を述べよう。
- 生意気なようですが、という言葉は不要。
- 正解を持っていなくとも、発展的な意見であることが重要。
- 先輩の言う通りと言った以上、その方向性に決まった場合はやり切らねばならない。後々、『本当は違うと思う』はモラルに反する。



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『自信がない時の発言のポイント』

□ 不要な一言は言わない。

『生意気ですが』『差し出がましいですが』『気を悪くしないでください』

※これらマイナスの言葉は相手を身構えさせます。うんざりさせては聞く耳を持ってもらえません。

□ 主語をはっきりとさせる。

『私』を主語とする。主語をはっきりさせないと曖昧な表現になる。

×:『皆がそう言ってます』『～と思われます』『○○君が困っているの』

□ 短く伝える

×:『○○という訳ではないが、▲▲ということなので、□□と言うか…』

○:『○○は難しいと思います。▲▲ということもあります。私は□□を薦めます。』

文章の間に『。』を入れ、短く表現すると伝わりやすく話上手に聞こえます。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

シーン別 演習問題⑤

忙しい同僚に仕事を頼む

忙しい同僚にあたなは仕事を頼まなければなりません。どのように依頼しますか？

A: 悪いけど手が空いたらよいので手伝ってくれる？

B: ○時までに必要なんだけど、それまでにこれを仕上げてくださいと助かる。こちらも終割り次第、すぐにサポートします。

C: ○月○日までにこれ仕上げてください。大事な要件なので宜しくお願いします。

text by takayuki hirooka

日総研介護人財

『正解:B キッチンと人に依頼しよう』

- 依頼の理由を大切に。
何を何のためにしてもらいたいのかを明確にする。理由を明確にしておくとうわかりやすい。
- 相手の事情に配慮する
『自分の大変さ』『案件の重要性』ばかりに目が行きがちだが、相手の事情について配慮し、依頼時に盛り込みましょう。
(慣れていない、時間がない、何で私?)
- 断られることを恐れない。しつこく粘らない。
断られても表情に出さず、次に繋げましょう。
(今回は急だったので申し訳ない。またお願いすることもあります
がヨロシクね)



text by takayuki hirooka

日総研介護人財

et.

Edel Tutyama.

Copyright Edel Tutyama All Rights Reserved

text by takayuki hirooka