

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

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ご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、楽しくコミュニケーションとは何かという基本と、実践方法について学んでいきましょう。

Ⅲ：報・連・相のコミュニケーション



text by takayuki hirooka

財団法人 日本介護協会

それでは、ここからはⅢ：報・連・相のコミュニケーションについて学習していきましょう。

『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』



日経研 介護人財

アサーティブという手法を皆さん、ご存じですか？

言いたいことを伝えられない。嫌なことでも断れない…。「職場でのコミュニケーションが苦手」というスタンプは多いのではないのでしょうか。上司、先輩、同僚…どんな人ともより良い関係を作る「アサーティブ・コミュニケーション」の方法について、実際の職場で出会う場面を基に解説します。

- ・会議で上司に反対意見を言っているのに評価されているA君
- ・先輩の依頼を断っても相手を怒らせていないBさん
- ・同僚に対して難しそうなりクエストをすんなり通しているCさん

あなたの周りにこんな人たちはいませんか？ 同じことを言っているつもりなのに、いつもうまく物事が通っている人と、なぜかうまく伝わらない人…。その差はどこにあるのでしょうか。

もしあなたが、自分の意見が伝わらないと思っているなら、「アサーティブ＝発展的で協調的な自己主張」というスタンスのコミュニケーション力を高めてほしいと思います。正しい自己主張は、自分のためでもあり、結果として相手のためにもなるのです。肩の力を抜いて気持ちよく話ができれば、相手にも受けとめやすくなります。相互尊重の姿勢で、物事が一歩前に進むコミュニケーションを目指しましょう。仕事においては、正しく自己主張する力が必要になる場面がたくさんあります。そんな時、強く言いすぎてもうまくいかないし、だからといって遠慮しては話が前に進みません。

アサーティブ・コミュニケーションとは？ ＝ 「前向き」で「攻撃性のない」自己主張のことです。

「前向き」＝ 明日もまた会える関係を築く。社内相手だったら、別の会議でも気持ちよく議論を始められる。激しい議論をしても翌日は普通に話しを出来る。すなわち、次につながる自己主張。

「攻撃性ない」＝ 遠慮することでも、相手に合わせ過ぎることでもなく、相手の知っている言葉で主張できる。相手の興味のある角度から話ができる。その結果、聞いてもらえて、理解されて、相手の行動を引き出す自己主張。

いかがでしょうか。前向きで攻撃性のない自己主張であれば、仕事に必須のスキルであり、日々の仕事がかううまくいきそうな気がしませんか。

『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

日経研 介護人財

したいことは「したい」と言ってみよう。したくないことは「したくない」と言ってみよう。

ただしそれが相手を傷つけたり、不要にその場を乱したりしない限りは。

ごく当たり前で簡単なことのようにですが、これが実際の仕事の場面で、目の前に上司や先輩がいるとなかなか難しいものですね。

「こんなこと言ったら悪いかなあ」と遠慮し、遠回りな言い方をして誤解を招いたり、「相手のため！」と思って進言したつもりが、何だか自分勝手な印象になってしまったり。毎日、小さな後悔を積み重ねていないでしょうか。

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

目録 研 介 護 人 財

スライドと同じ。

『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

日経研 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!

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

目録 介 護 人 財

スライドと同じ。

『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

日経研介護人財

『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。

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ください。
C: ナースだから知っていると思いますが。

text by takayuki hirooka

財団法人 介護 総合 目録

スライドと同じ。

『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、少しでもお時間いいですか?』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。



日経研介護人財

text by takayuki hirooka

『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、少しでもお時間いいですか?』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。

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: 先輩の思う通りで良いと思います。

text by takayuki hirooka

日経研 介護人財

スライドと同じ。

『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

『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。

『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』『〇〇君が困っているの』

□短く伝える

×:『〇〇という訳ではないが、▲▲ということなので、□□と言うか…』

○:『〇〇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

『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』『〇〇君が困っているの』

□短く伝える

×:『〇〇という訳ではないが、▲▲ということなので、□□と言うか…』

○:『〇〇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。

シーン別 演習問題⑤ 忙しい同僚に仕事を頼む

忙しい同僚にあなた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。大事な要件なんで宜しくお願いします。

text by takayuki hirooka

日経FP 介護人財

スライドと同じ。

『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

『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。依頼理由を明確にしておくとう相手にわかりやすい。

□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
がヨロシクね等)



et.

Edel Tutyama.

Copyright © Edel Tutyama. All Rights Reserved.

text by takayuki hirooka