

# 「現場で役立つ対話能力の向上」

## ① コミュニケーション

東京家政大学子ども学部子ども支援学科

水野 雅之

臨床心理士 / 公認心理師

# 講師の自己紹介

- ・ 大学で看護職，保育職，心理職，福祉職の養成
- ・ 臨床心理士・公認心理師（精神科クリニック・大学病院等）
- ・ 専門：人を援助する人が生き生きと働くための支援



# はじめに



参加者



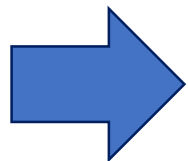
講師



介護・福祉の専門家



コミュニケーションの  
専門家



役に立ちそうなところを  
お持ち帰り下さい！！

# はじめに

## 今日の目標

自分に合いそうな工夫を持ち帰る



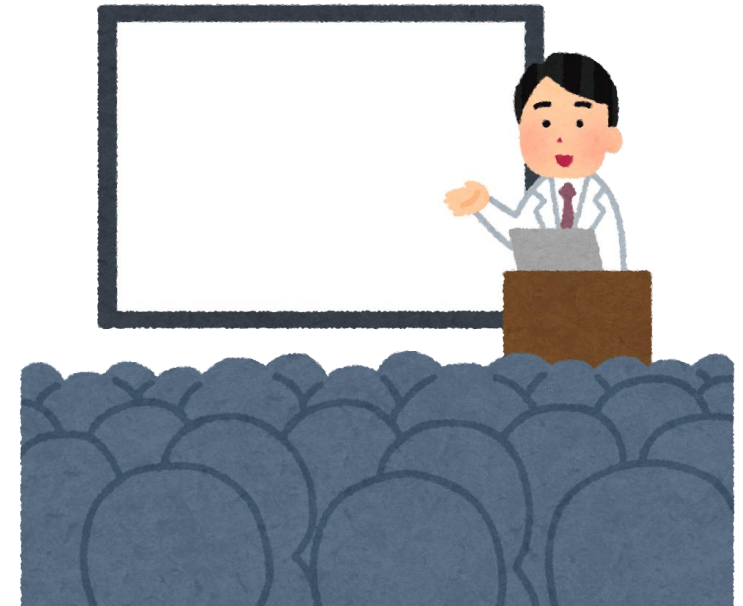
## お仕事の中で

練習と試行錯誤を繰り返す



# 本日の内容

1. ケアのコミュニケーション
2. 認知症の方とのコミュニケーション
3. 同僚や家族とのコミュニケーション



# ケアのコミュニケーション

# ケアはコミュニケーションから始まる

## ・ケアのコミュニケーションで必要なこと

- 相手のことばを（いったん）まるごと受け止める

※ 相手の言うことをそのまま信じたり，同意することとは違う

- 事実とは異なっているとしても，相手にとっての「**主観的眞実**」


※ 「説明」や「訂正」，「説得」からはケアは始まらない

（相手を丸ごと受け止めてから必要に応じて行う）

# 共感から始まるケアのコミュニケーション

**共感**はあなたのことを丸ごと受け止めて理解したい

ということを伝える強力なメッセージ

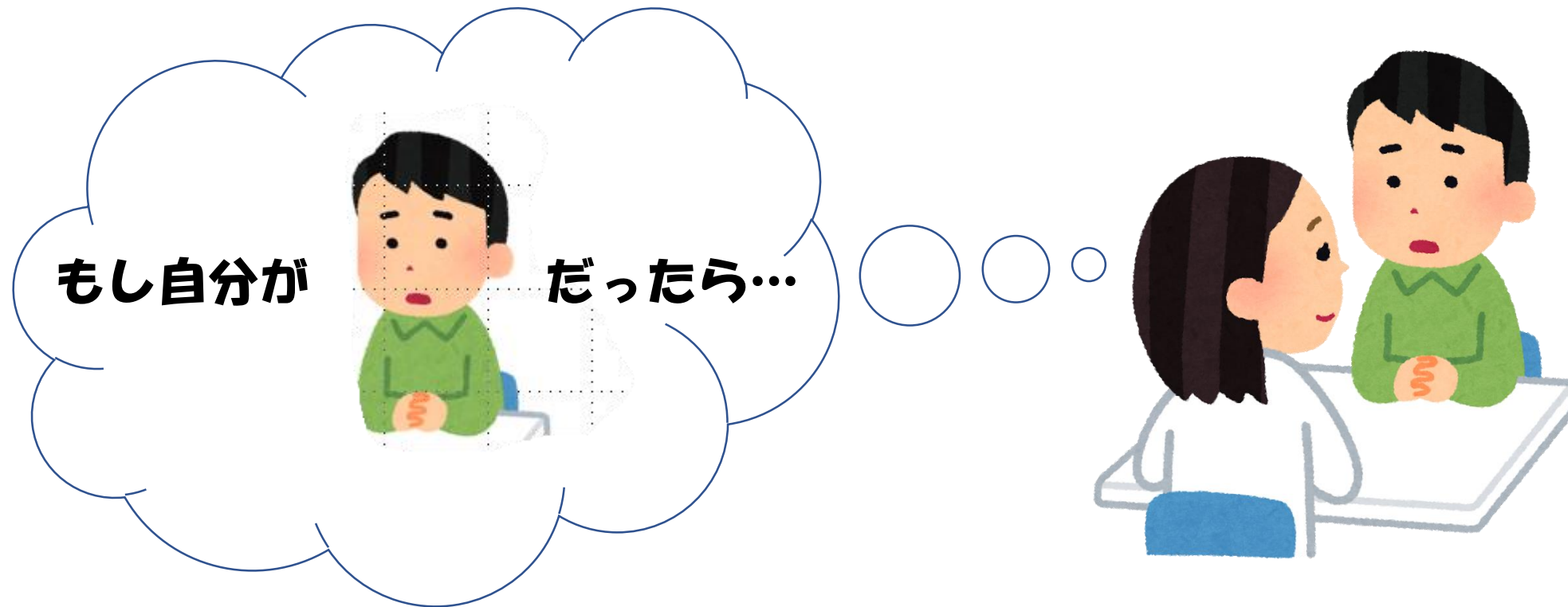


**ケアのコミュニケーションは  
共感から始まる**



# 共感とは（※同情とは異なる）

相手の置かれている状況に、**あたかも自分がおかれていると**考えて、**感じている気持ちを理解し、理解したことを伝えること**



# 認知症の方とのコミュニケーション

# 高齢者の世界

身近な人の死

孤独

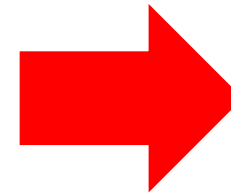
よく見えない  
よく聞こえない



人生の振り返り

できないことが増える

病気



不安

落ち込み

後悔

恥ずかしい

# 認知症の方の世界

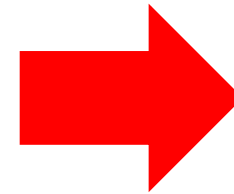
あなたは誰？

ここはどこ？

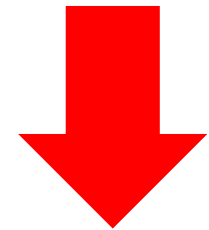


これから何されるの？

今はいつ？



**不安・恐怖**



**(自分を守るための)  
怒り**

# ユマニチュード

- ユマニチュードの4つの柱

**見る**

**話す**

**触れる**

**立つ**

# ポジティブな「見る」とネガティブな「見る」

## ポジティブな「見る」

水平な高さで、正面から、  
近くから、時間的に長く見る

- 水平に目を合わせる = **平等**
- 正面から見る = **正直・信頼**
- 近くで見る = **優しさ・親密**
- 見つめる時間が長い = **友情・親愛**

## ネガティブな「見る」

上から、横から、  
遠くから、時間的に短く見る

- 上から見る = **支配・見下し**
- 横から見る = **攻撃**
- 遠くから見る = **関係性の薄さ・否定的**
- 見つめる時間が短い = **恐れ・自信のなさ**

- 最も悪いのは「**見ない（視線を合わせない）**」：  
「**見ない**」 = 「**あなたはそこに存在しない**」というメッセージ

# 「見る」から始まるコミュニケーション

- 目があったら2秒で話しかける = 敵意がないというメッセージ
- 利用者さんの立場で考えると…

気がついたら目の前に人が…。何も言わずこっちを見てるわ。怖い！！



この人は危ない人じゃないのね。

(目があったら2秒以内に)  
鈴木さん、こんにちは



# 「見る」から始まるコミュニケーション

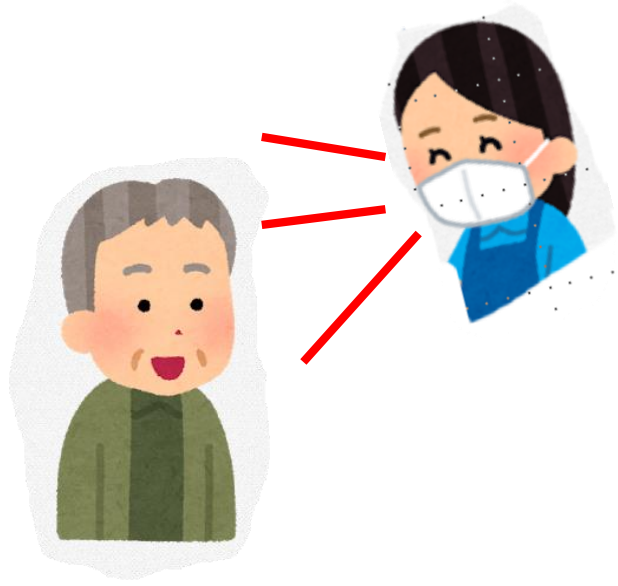
- 近づくとき、利用者さんの顔がどちらを向いてるか確認  
⇒ 相手の視界をつかむように近づく
- 高齢者は情報を受けとる範囲が狭くなっている  
= 相手の視界に入らずに急に触れたり声をかけると  
驚いて叫んだり、暴力をふるったり、怒ったりすることも  
= **驚いた高齢者が自分を守ろうとする行動**



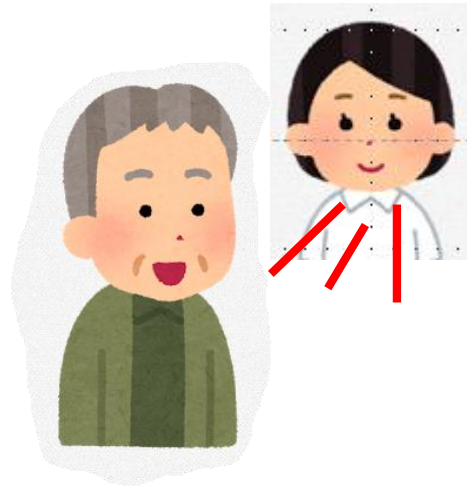


# 「見る」から始まるコミュニケーション

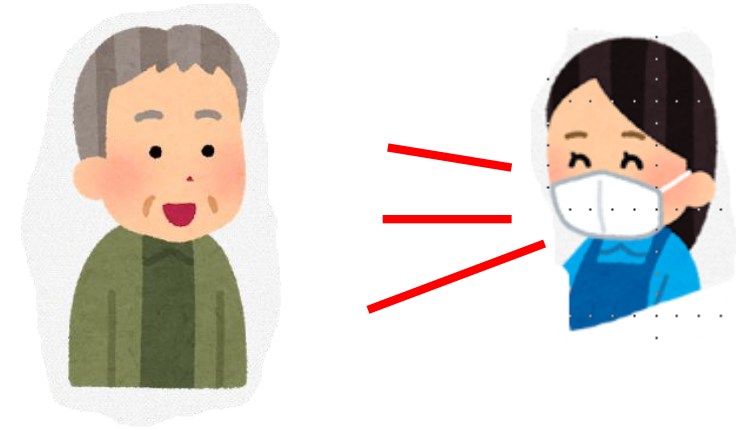
視線をつかみにいく



横からは見えない



上からは見えない



正面なら見える

# 「見る」から始まるコミュニケーション

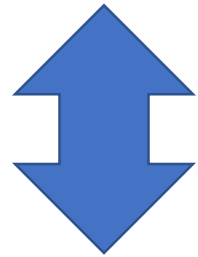


後ろからでは聞こえない

視線をつかんでから話しかける

# 「話す」から始まるコミュニケーション

- ・ 返事のない人に、話しかけなくなるのは  
日常生活の中ではよくあること



- ・ ケアのコミュニケーションでは…  
相手に話しかけないのは、

**「あなたはそこに存在しない」** というメッセージ



# 自己フィードバック

- ・今、実施しているケアを実況中継する



# 自己フィードバック

- ・ ポジティブな言葉も付け加える = 良好な人間関係



# 自己フィードバックのワーク

- ・もし、自分の職場や自分だったらどんな風なことが言える？

A large, empty, light blue rounded rectangular box with a pointer on the left side, intended for writing answers to the question above.



ケアの提供



# 同僚や家族とのコミュニケーション

# ケアはコミュニケーションから始まる

## ・ケアのコミュニケーションで必要なこと

- 相手のことばを（いったん）まるごと受け止める

※ 相手の言うことをそのまま信じたり，同意することとは違う

- 事実とは異なっても，相手にとっての「**主観的眞実**」

※ 「説明」や「訂正」，「説得」からはケアは始まらない

（相手を丸ごと受け止めてから必要に応じて行う）



# 共感から始まるケアのコミュニケーション

**共感**はあなたのことを丸ごと受け止めて理解したい

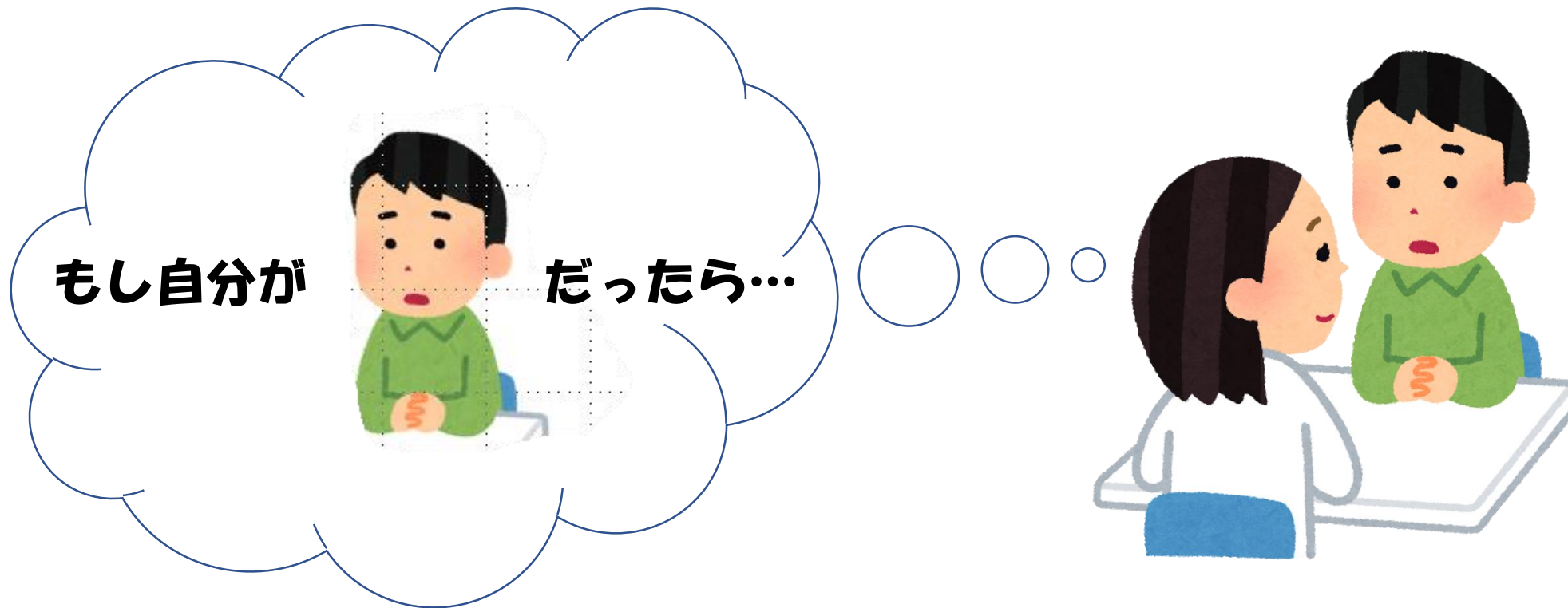
ということを伝える強力なメッセージ



**ケアのコミュニケーションは  
共感から始まる**

# 共感とは（※同情とは異なる）

相手の置かれている状況に、**あたかも自分がおかれていると**考えて、**感じている気持ちを理解し、理解したことを伝えること**



# 共感を伝えるとは



「夫がわかってくれないんです」

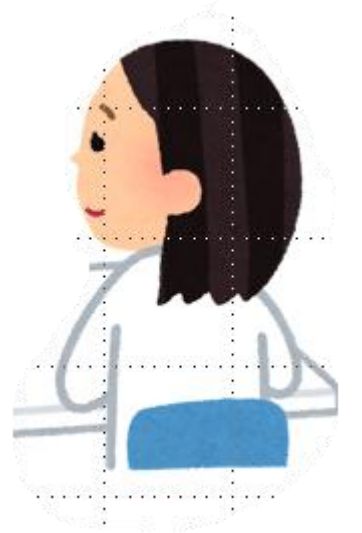
「旦那さんがわかってくれないと、頭にきますね」



**状況**



**気持ち**



# 共感を伝えるとは (1)

状況



気持ち

- 部下に指示をしたところ納得したように見えず沈黙

部下：「…」

上司：① 「急にそんな風に言われて、びっくりしたよね」

② 「自分はちゃんとやってるのに、  
そんな風に言われると、なんでって思ったよね」

# 応用：怒りへの共感

状況



気持ち

- 「怒り」の裏側には「**悲しみ**」や「**不安**」があることも多い  
= 「怒り」に直接共感するよりも「**悲しみ**」や「**不安**」に共感

## • 悲しみ ⇒ 怒り

- なんで自分のことをもっと大事にしてくれないんだ
- なんでわかってくれないんだ

## • 不安 ⇒ 怒り

- なんで不安なことを解決してくれないんだ
- なんで不安に思わせるんだ

# 共感を伝えるとは (2)

状況



気持ち

- ・入居者家族から入居者への対応について要望を伝えられる

家族：（少し怒った感じで）

「もっとうちの父に（要望内容）して欲しいんです」

スタッフ：

- ① 「お父様がないがしろにされているのではないかと思って  
ご心配されてるんですね」
- ② 「ちゃんとお父様のことを見てくれていないと思われて  
心配に思われているんですね」

# 感情（気持ち）の意味

- 感情の意味を  
ヒントに共感の  
言葉を考える

感情（気持ち）	意味
悲しい	何か大切なものを失った
怒り	自分がしたいことを邪魔されている 自分の権利を侵害されている 自分が軽んじられている
恐怖	危険が迫っている
驚き	予想外のことがおこった
不安	よくないことが起こりそう コントロールできない
むなしい	自分で選択していない 意味を感じない

# 共感を伝えるワーク

状況



気持ち

- 入居者家族から相談を受けるとき，どんな風にお返事するでしょうか。「状況」＋「気持ち」の形で，返答例を考えてみましょう。

家族：「もう私のことが誰だかわからなくなってしまった  
母を見るのがつらいんです…」

スタッフ：

A large, empty, light blue rounded rectangular box with a thin blue border, intended for the staff member to write their response to the family member's statement.



# 気持ちを伝えるには

- 攻撃的自己表現や非主張的自己表現では伝わらない
- 自分も相手も大事にした、**アサーティブな自己表現**

① 「私」メッセージに変える = 主語を「**私は**」に変える

「（あなたは）大声を出さないで」

→ 「**私**には声が大きいので小さくして欲しい」

「（あなたは）ちゃんとやりなさい」

→ 「**私**はあなたにちゃんと取り組んで欲しい」

※ 「あなたは～」というメッセージは相手の**反感**を買う

# 気持ちを伝えるには

- ② 「なんで」「なぜ」「どうして」の使い方に気をつける
  - ・ これらの言葉は**相手を責めるニュアンス**が含まれる
  - ・ 誤解を避けるために、  
**「いきさつを知りたい」「理由を教えて欲しい」**等、工夫する
  
- ③ 「当たり前」「当然」「～はず」の使い方に気をつける
  - ・ 相手の**反感**を買ったり、**委縮**させる
  - ・ **「私」メッセージ**で伝えていく

- 研修で学んだ内容をいきなり上手に実践するのは難しい

お仕事の中で

練習と試行錯誤を繰り返す



ご清聴ありがとうございました