

NPO法人鹿児島県認知症グループホーム連絡協議会

# コミュニケーション力をあげる



医療法人 明輝会

グループホームひばり

認知症介護指導者 中津 詩穂



## 【この講義で学ぶこと】

- コミュニケーションの原則を理解することができる。
- ご自分のコミュニケーションを振り返りながら、知識や技術を確認・学ぶことで、現場で活用できる。
- ご利用者、ご家族、スタッフとの関係を、良好なコミュニケーションで構築することができる。

# ブレイン・ストーミング法(BS法)

ブレイン・ストーミングは、頭脳の嵐(Brain-Storming)という意味で、集団でアイデアを出し合うことによって、相互交錯の連鎖反応や、発想の誘発を期待する会議方式の技法である。

アレックス・F・オズボーン提唱(アメリカ)

①批判厳禁 (結論厳禁)	出された意見・アイデアに対して、批判・評価することはしない。
②質より量	様々な角度から、より多くの意見を出し合う。一般的角度から、以外な意見まで、あらゆる意見を歓迎する。
③自由奔放	冗談交じりや思い付きなど、自由且つ奔放な発言を歓迎する(ユニークなアイデアを重視する)
④統合改善 (人の意見に 便乗する)	他人の意見・アイデアに触発され便乗し、さらに発展させて新たなアイデアが創出される。

## 【GW】コミュニケーションの場面から考えましょう



この場面について、どう考えますか？

グループでBS法を使って話し合ってみましょう！



介護職員 「おはようございます！」

西郷さん 「…おはよう。」

介護 5分間のグループワークとなります。

西郷

介護 グループワークの間は動画を一時停止してください

西郷さん 「誰も待ってないよ、俺のことなんて」

介護職員 「でも、息子さん夫婦から、くれぐれもリハビリをさせてくださいって頼まれてるし…息子さんたちに心配かけてしまうから、リハビリに行きましょうね」

西郷さん 「…だから、身体が痛いって言ってるじゃないか！」

介護職員 「痛くなってしまうから、リハビリするんですよ！痛みを取るためにリハビリをするんですから、大丈夫！頑張ればすぐ直りますよ！」

西郷さん 「うるさい！俺は行かん！」

# コミュニケーションとは

## ■ communication（英語）

…伝達・通信・熱の伝導・病気の伝染

## ■ コミュニケーション（広辞苑より）

社会生活を営む人間の間が互いに

『意思』『感情』『思考』を伝達しあうこと。

コミュニケーションは『**情報伝達**』という機能をもつ。

実務者研修テキストP114

**伝達**すれば、コミュニケーションは**完了**しますか？



# コミュニケーションとは・・・

実務者研修テキストP114

人と人の意志や価値観、知識や感情などを含めた  
『かかわり』を意味するもの

→単に情報のやりとりだけでなく、  
互いに共感し理解し合う双方向の関係づくり



人と人が心を通わせ  
人格と人格が交流することを促し  
互いに理解を深めて分かり合う



# 認知症の人の心理とコミュニケーションの意味



『社会とつながっていたい』  
『人から認めてもらいたい』  
『誰かに必要とされていたい』

残っている能力で  
表現するしかない！  
= BPSDの状態



人間が持つ『基本的欲求(ニーズ)』  
人と関わることで  
自分の存在意義を見出し生きていく

私たちは、認知症になった(その人)と出会う

『帰宅願望のある人』 『意思疎通の出来ない人』  
・・・と決めつけていないか？

人や社会とのつながいを回復し  
本来の人としての存在意義を取り戻すため  
コミュニケーションを通じた関係形成



**私たちの仕事は、障害があり、介護の必要な皆さんとの出会いから。**

- ✓ 介護を必要とする高齢者や障害のある人は何らかのコミュニケーション障害を持ち、ご自分の意志や要求を介護者に伝えることが困難。
- ✓ 生まれた時代や育った環境、暮らし方など全てが自分とは異なる相手を理解することは、簡単なことではない

**→障害のため、痛みや苦しみを表現できない方々の心を推察し、理解するために、コミュニケーション能力が必要！**

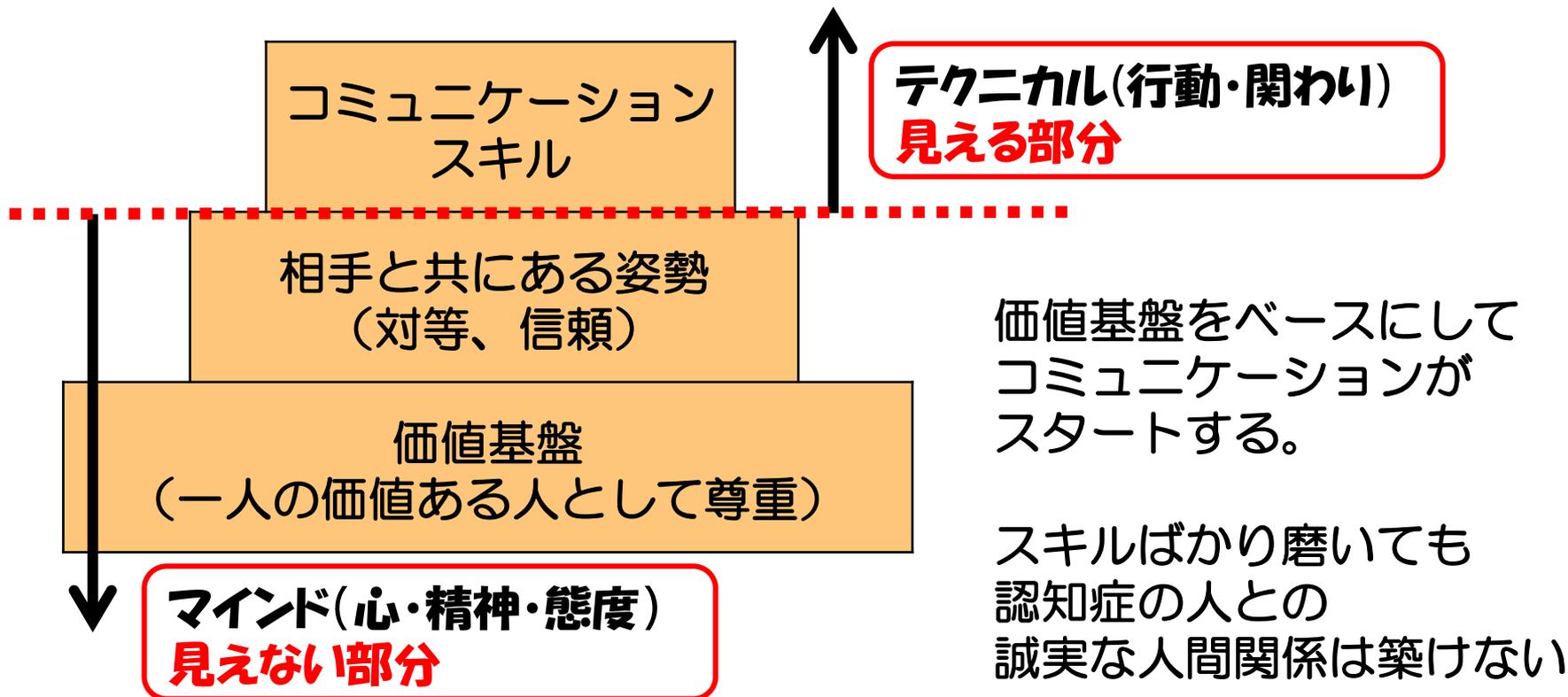


# コミュニケーションの前提

(認知症介護実践者研修準テキストP214)

認知症ケアにおいて、コミュニケーションを行う前提として重要なこと

→相手(認知症の人)を  
自分と同じ『一人の価値ある人』として認めることである



# 援助の現場に不可欠なコミュニケーションの役割

## 信頼関係をつくる

援助対象者との日々のコミュニケーションを積み重ねて、信頼を得ることが重要

## 思いを引き出し 援助につなげる

相手の思い、望みをコミュニケーションによって引き出す。その人らしさを大切にしたい援助の実現

## 職場の人間関係を良好にする

ほかの専門職と連携協働する際には、専門職同士の良好なコミュニケーションも大事

## 心をケアする

相手の気持ちに寄り添い、共感することで、不安を解消したり、希望が生まれたりなどの効果がある



# 自分自身をよく知る【自己覚知】の重要性



## 個人ワーク☆

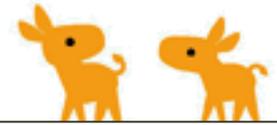


仕事で疲れたあなたは、満員電車で、ようやく座ることが出来ました。同じ車両の中に、白髪の女性が立っています。女性は優先席の前に立っていますが、優先席の乗客は席を譲ろうとしません。あなたなら何を考え、どう行動しますか？

## 【記入欄】



# 自分自身をよく知る【自己覚知】の重要性



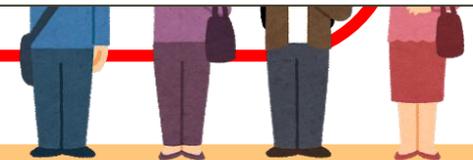
3分間個人ワーク。

その後、5分の共有

グループワークとなります。

ワークの間は

動画を一時停止してください



# 自分自身をよく知る【自己覚知】の重要性

実務者研修テキストP114

## □他人を理解するために、自分を理解しよう☆

自分の性格、個性、感情、自分自身の価値観など。。。

どんなに高い知識や技術を持っていても  
自分の倫理観、価値観、人間性で  
道を違える危険性を秘めている。

対人援助で、一番大切なもの。  
自分自身の心と体。



# コミュニケーションの手段

コミュニケーションは二つの手段がある



## 『言語的コミュニケーション』

メッセージの内容・言葉そのものの意味  
相手との会話・話言葉・手話や筆談など

## 『非言語的コミュニケーション』

視線を合わせる・表情を読み取る  
身振り手振りで伝える  
声の質・速さ・大きさ・口調



スムーズなコミュニケーションには、「言語的」「非言語的」が  
表す内容に矛盾がなく、バランスが取れていることが大切です。

# 例えば・・・こんな場面



認知症の人：  
いい天気で幸せだわ～



認知症の人：  
いい天気でうれしいね！

# 私たちは互いに、非言語的メッセージを



## 常に受け取っている

障害のある方や、認知症高齢者は  
全般的なコミュニケーション能力が低下しても、  
表情や視線等の非言語メッセージを  
受け取る力は保たれている



- ✓ 非言語のメッセージは無意識のうちに発信される
- ✓ 自分が発信する非言語のメッセージが  
どのように表れるのか、常に意識する必要がある。
- ✓ 高齢者や障害のある方が発した、メッセージの不一致にも  
援助者として気付く必要がある。  
→相手の方の本心、本音に気付くこと。



**マメ知識：笑顔は万能ではない！～ミラー効果**

相手の感情・表情・呼吸に合わせることも大切。

## 【ワーク】二人一組になって、体験ワークをします①



- どちらが先に話す(送り手)か、順番を決めてください!
- 話すテーマは『最近あったうれしい出来事』
- 話す時間は1人2分⇒合図があったらスタート
- 聞く人(受け手)は、『目を合わさず』『うなづきもせず』『記録(仕事)をするフリをしながら』『横柄な態度で』相手の話を聞いてください。
- 合図をしたら、役目を交代します。



【送り手の印象、感じたこと】

【受け手の印象、感じたこと】

【送り手の印象、感じたこと】	【受け手の印象、感じたこと】

## 【ワーク】二人一組になって、体験ワークをします①



- どちらが先に話す(送り手)か、順番を決めてください!
- 話すテーマは『最近あったうれしい出来事』
- 話す時間は1人2分⇒合図があったらスタート
- 聞く人(受け手)は、『目を合わさず』『うなづきもせず』『記録(仕事)をするフリをしながら』『横柄な態度で』相手の話を聞いてください。
- 合図をしたら、役目を交代します。



【送り手の印象、感じたこと】

【受け手の印象、感じたこと】

1人2分の体験ワークです。

1人目が終わったら交代して行って下さい。

ワークの間は動画を一時停止してください

## 【ワーク】二人一組になって、体験ワークをします②



- 前のワークとは、別の方とグループになりましょう。
- どちらが先に話す(送り手)か、順番を決めてください!
- 話すテーマは再度『最近あったうれしい出来事』
- 話す時間は1人2分⇒合図があったらスタート
- 聴く人(受け手)は、『コミュニケーション技術』と  
思う技術を使って、話を聴いてください。
- 合図をしたら、役目を交代します。



【送り手の印象、感じたこと】

【受け手の印象・感じたこと、使った技術】

--	--

## 【ワーク】二人一組になって、体験ワークをします②



- 前のワークとは、別の方とグループになりましょう。
- どちらが先に話す(送り手)か、順番を決めてください!
- 話すテーマは再度『最近あったうれしい出来事』
- 話す時間は1人2分⇒合図があったらスタート
- 聴く人(受け手)は、『コミュニケーション技術』と  
思う技術を使って、話を聴いてください。
- 合図をしたら、役目を交代します。



【送り手の印象、感じたこと】

【受け手の印象・感じたこと、使った技術】

1人2分の体験ワークです。

1人目が終わったら交代して行って下さい。

ワークの間は動画を一時停止してください

## □ 二人一組になって、体験ワークをしました



**①、②のワークに、違いがありましたか？**

**相手の話を【聴く】ために、どんな力を使いましたか？**

➤ **相手の話を受け入れる姿勢を全面的に示す**

⇒相手との距離感、身体の向き、姿勢、視線、等

➤ **能動的に、話を聴いていることを相手に伝える**

⇒能動的とは？自ら進んで周りに働きかける、の意。

うなづいたり、感嘆したり、注意を払って聴く。

□ 二人一組になって、体験ワークをしました



5分間のグループワークとなります。

グループワークの間は

動画を一時停止してください。

# コミュニケーションの『聴く力』



<b>開かれた質問と 閉ざされた質問</b>	話し手が、考えながら自由に答えられる質問と、「はい」「いいえ」「85歳です」など答えが決まっている質問を状況に応じて使い分ける
<b>沈黙と明確化</b>	言葉に詰まったり、考えている話し手には、性急に答えを求めたりせず、黙って待つことが大切。また、長時間の沈黙は、話し手の負担にもなるので傾合いをみて、「～ということですか？」と明確化し問いかけることも、話し手の理解を促すことにもなる。
<b>うなづきと相槌</b>	『聴いてますよ』の合図。反応を示しながら相手の話を聴くことで、聴こうとするこちらの熱意が効果的に伝わる
<b>繰り返しと要約</b>	話の一区切りで、確認し要約して返すことで、より確かなメッセージの共有になり、話し手は内容を整理することができ、会話を続けやすくなる。
<b>共感と励まし</b>	共感や励ましは、受け手の温かい態度を伝え、話し手との信頼関係を深めることができる

# コミュニケーションは『伝える力』も必要！

聞く・伝える・共感する技術便利帳／P106～

## わかりやすさは、受け手が決める

送り手の話が分かりやすいかどうかは受け手が判断します。相手に理解してもらえるように伝えるには、**相手にとってわかりやすい順序や、相手に合わせた表現**で伝えることが大切です。

## 『伝えた』より『伝わった』が重要

「言ったつもり」「伝えたつもり」は受け手に伝わっていない。自分がどのように伝えたか、ということ以上に大切なのは**受け手にどのように伝わったのか**、ということ。うまく「伝えた」かより、受け手に正しく「伝わった」かどうか。



# コミュニケーションは『伝える技術』も必要！

聞く・伝える・共感する技術便利帳/P106～

## 自分を基準にすると伝わらない！

伝わらない相手に「なんで分からないのだろう」と思うのは基準を相手ではなく、自分に置いているから。

**相手を基準に考える。**

「この人にとって」⇒「どう説明したら理解しやすいだろう」

## 「納得」できるように説明しよう

「説得」は、自分の意見や考えなどを、相手に理解させること

**「納得」は、人からさせられるものではなく、自分でするもの**

相手に理解してもらえよう、丁寧にコミュニケーションをとり意見や考えを十分に理解して「なるほど」と心から同意をしてもらうこと





## もう一度、西郷さんとコミュニケーション！



### 学んだスキルを使った会話☆

介護職員 「西郷さん、おはようございます！」

相手の名前を呼んで、丁寧に挨拶しよう！

西郷さん 「おはよう。」

介護職員 「今日はリハビリの日ですね、参加するご予定ですか？」

閉じられた質問

西郷さん 「今日は行きたくないなあ…」

介護職員 「今日の体の調子はいかがですか？」

開かれた質問

西郷さん 「この前のリハビリがきつくて、身体が痛いんだよ」

介護職員 「まだ体が痛むのですね…それは辛いですね」

繰り返し(確認)共感

西郷さん 「そうなんだよ、でも痛いって言ってても、仕方ないけどね」

介護職員 「西郷さんは、痛くても我慢して頑張っておられたのですね。もしよろしければ、私もリハビリに同行して 担当の先生に、痛みについて相談してみませんか」

言い換え・励まし

西郷さん 「それなら、リハビリに行ってみようかな」

5分間のグループワークとなります。

グループワークの間は  
動画を一時停止してください

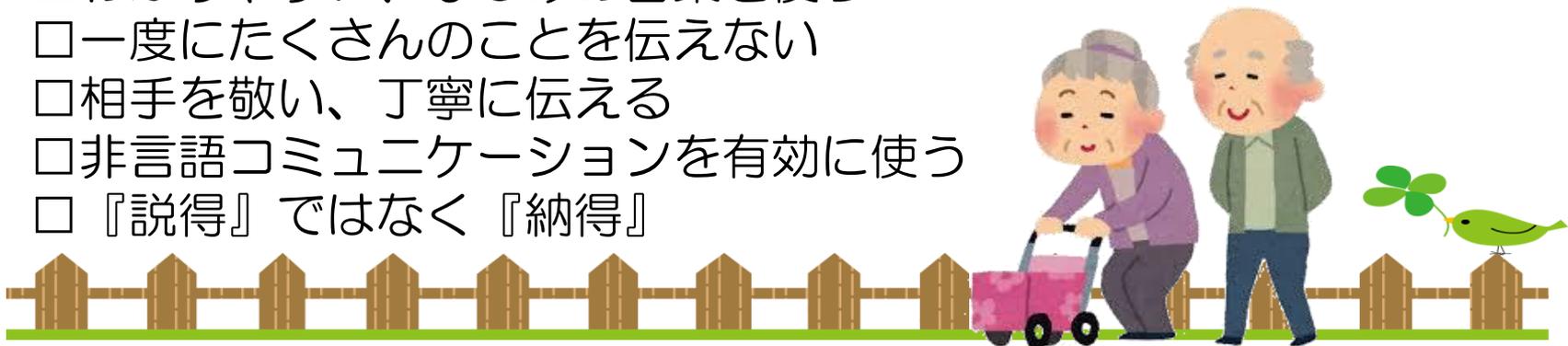
## コミュニケーションを妨げる要因(雑音)を取り除く

- ①**物理的要因**：大きな音や耳障りな音、不適切な温度、汚れた空気、悪臭ただよう環境、不適切な明るさや光、など。
- ②**身体的要因**：疾病による聴力や視力の障害、言語の違い、など。
- ③**心理的要因**：不安な状況による防衛感情、など。
- ④**社会的要因**：偏見や差別、誤解などによる先入観、など。

介護福祉士実務者研修テキスト第2巻：P119 一部変更

## おまけ☆コミュニケーションのポイント

- ご本人の、『今の気持ち(内的世界)』を理解する。
- 相手の感情・思いを感じる
- わかりやすい、なじみの言葉を使う
- 一度にたくさんのことを伝えない
- 相手を敬い、丁寧に伝える
- 非言語コミュニケーションを有効に使う
- 『説得』ではなく『納得』



# 認知症ケアにおけるコミュニケーション

ケアに携わる専門職として…

プラスの関わりは…

生きる喜び

愛情

感謝



マイナスな関わりは…

絶望感

悲しみ

不安



認知症の人と関わり、その人の人生に大きな影響を与える可能性がある



『介護の仕事は大変・・・』

だからこそ、お互いが尊重し、助け合える職場であいたい

なぜこの仕事を選んだのですか？

誰かの力になりたい、と思ったからではないですか？

認知症の人や、障害のある方々の支えになれる皆さんは  
スタッフ同士でも支えあえるはずですよ

スタッフのQOLも大事ですよ☆



よいよいサービスを提供し  
ご利用者のQOL(生活の質)を  
高めることにつなげる

LIFE(ライフ):生活、命、人生…

# 双方向のエンパワメント

## エンパワメントとは

人々に夢や希望を与え  
勇気づけ

人が本来持っている  
すばらしい、生きる力を  
湧き出させること

(wikipedia)

認知症の人は  
『言わない』から  
希望がないわけではない

ご利用者の方々が  
『伝えることの出来ない思い』を  
介護職として、伝えていこう！

高齢者との  
出会い

高齢者と介護者  
双方のエンパワメント

その人に関する  
大切な情報



介護者の満足と  
支援の有効性の促進

ニーズに合った適切な  
コミュニケーションスキル

高齢者の可能性と  
健康状態の確保

↑ 『高齢者とのコミュニケーション』  
野村豊子著/中央法規  
P9一部変更

ご清聴、ありがとうございました☆  
認知症という病気を正しく理解し  
病気で困っている方を支援してくださる、  
皆様のご活躍を期待しています！



## 参考文献☆引用文献

- **介護福祉士 実務者研修テキスト第2巻**／  
黒澤貞夫他編／中央法規
- **高齢者とのコミュニケーション**／野村豊子著・中央法規
- **やさしくできる傾聴**／中村有著／秀和システム
- **対人援助の現場で使える 聴く・伝える・共感する技術**／  
大谷佳子著／飛泳社
- **対人援助とコミュニケーション**／諏訪茂樹著／中央法規

