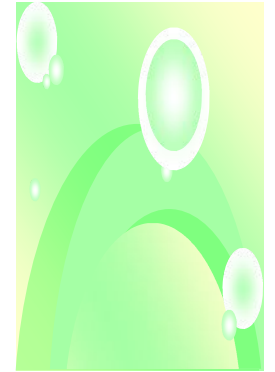


# 介護のコミュニケーションの基本



# 目次



第1章 コミュニケーションの基本と学習方法

第2章 コミュニケーション・マインドとテクニック&スキル



# 第1章

## コミュニケーションの基本と学習方法



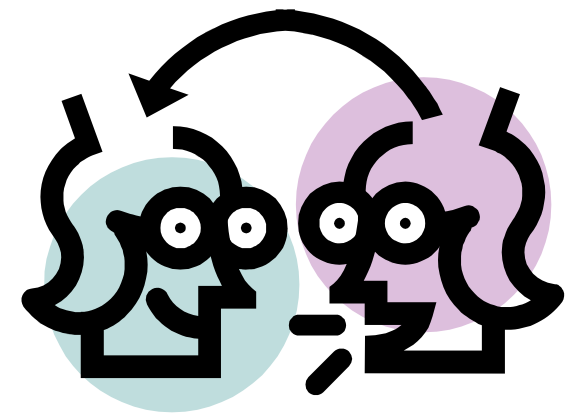
# コミュニケーションとは 2-1

## 1. メッセージの共有

- 人は言葉のやり取りによって情報を共有している

## 2. 共有しようとする熱意

- メッセージが共有されないと、人間関係は上手くいかない
- 少しでも正確に伝えようと、努力を惜しまない事が大切





## コミュニケーションとは 2-2

### 3. 共有する為の知識と技術

#### 知識

- ① 同じ言葉の知識があると共有の手助けになる
- ② 曖昧な表現ではなく、正確な言葉を使う

(例) 調味料

× ⇒「あれ」「これ」「それ」

○ ⇒「塩」「コショウ」「ケチャップ」



#### 技術

- ① 伝える順番を考えて、筋道を立てて話す工夫をする
- ② 一方的に一気に伝えずに幾つかに区切り、質疑応答を交える
- ③ 「いつでも聞いて」と質問しやすい雰囲気を作る



# 利用者満足とコミュニケーション 3-1

## 1. メッセージの影響

- コミュニケーションはメッセージのやり取りだけではない
- 使った言葉によって相手に様々な影響を与える

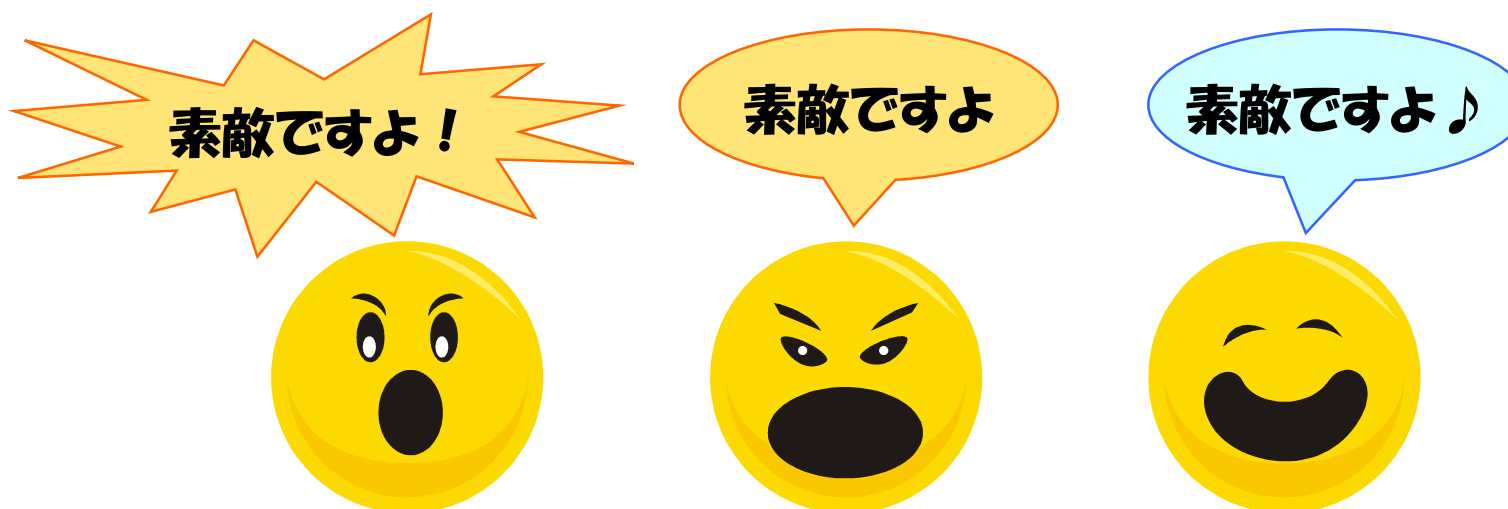
## 2. 利用者に喜ばれる言葉と嫌われる言葉

喜ばれる言葉	嫌われる言葉
<ul style="list-style-type: none"><li>●利用者本位の言葉 「ゆっくり召し上がって下さいね」 「何かご用はないですか？」</li><li>●心配り・気遣いの言葉 「よく眠れましたか？」 「枕はこれでいいですか？」</li><li>●褒め言葉 「とっても素敵ですね」</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●スタッフ本位の言葉 「早く食べてよ」 「早く脱いでちょうだい」</li><li>●指示的・命令的な言葉 「おとなしくしててよ」 「今度はこっち向くのよ」</li><li>●否定的な言葉 「全く重いわね。どっこいしょ」</li></ul>



## 3. 言語と純言語と非言語

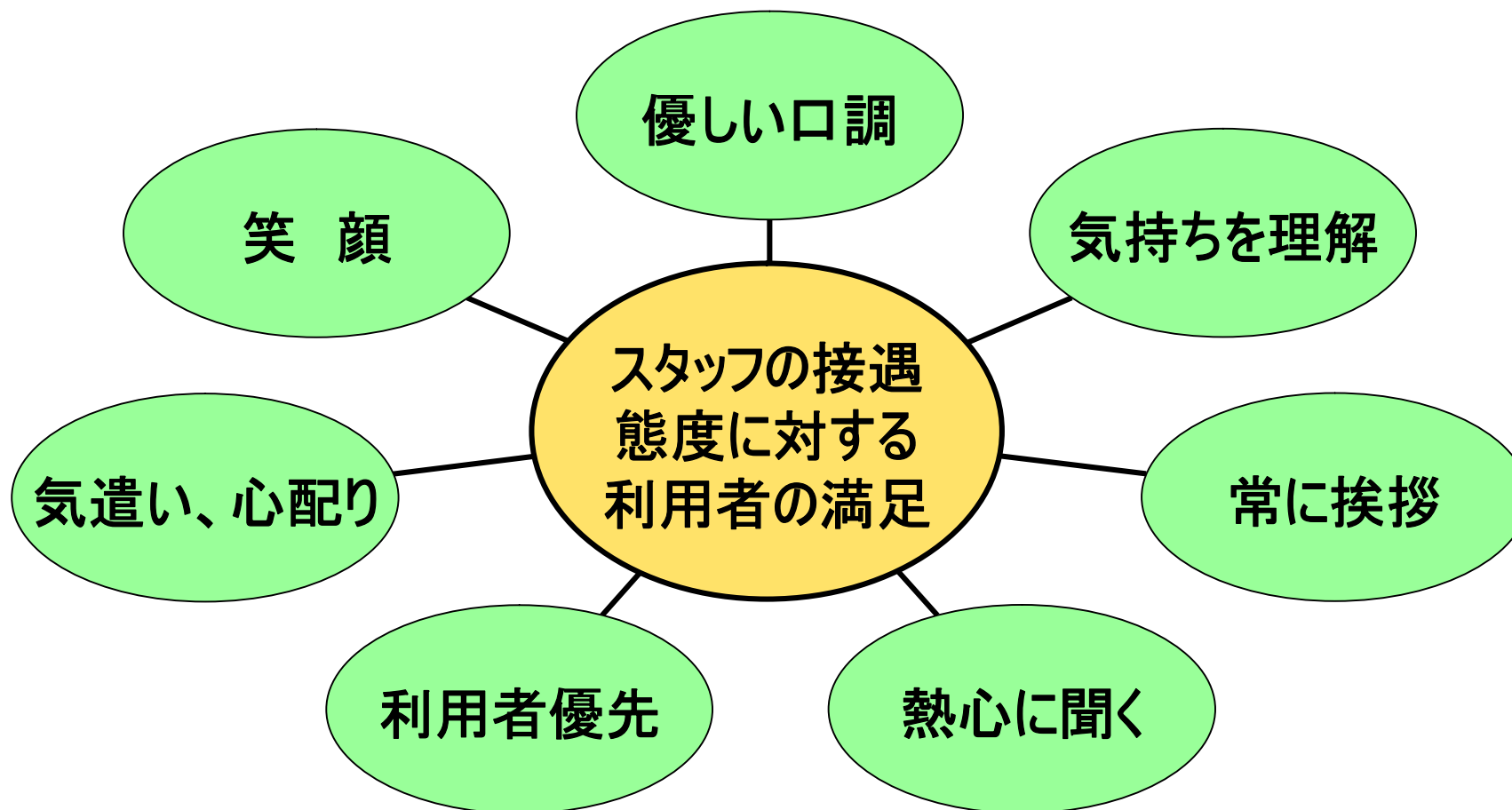
- 言語レベル : メッセージに使う言葉の要素
- 純言語レベル : 声の強弱、長短、抑揚等の言葉に伴う要素
- 非言語レベル : 表情や動作等の言葉以外の要素



同じ言葉でも言い方と表情で印象が異なる



## 4. 接遇満足背景







# どんな声掛けで、どれくらいの利用者が喜ぶでしょう？

## 評価

- A. ほとんどの利用者が喜ぶ
- B. 半数を超える利用者が喜ぶ
- C. 喜ぶ利用者は半数を割る
- D. 喜ぶ利用者はわずかである

状態	声の掛け方	評価
起床時	1. ○○さん、よく眠れましたか？	A.B.C.D
	2. 時間ですよ！	A.B.C.D
	3. 早くから起きてるわね！もっと寝てれば良いのに！	A.B.C.D
着替え介助時	1. 早く脱いでちょうだい！	A.B.C.D
	2. 自分で出来る所まで頑張ってね	A.B.C.D
	3. とても素敵ですよ	A.B.C.D
食事介助時	1. ゆっくり召し上がって下さいね	A.B.C.D
	2. 早く食べてよ！	A.B.C.D
	3. 全部食べないと栄養が摂れないですよ	A.B.C.D



# どんな声掛けで、どれくらいの利用者が喜ぶでしょう？

状態	声の掛け方	評価
入浴介助時	1. もう少し待っててね。すぐにあなたの番だから 2. ああ、重いわね！どっこいしょ！ 3. お湯加減はいかがですか？熱くないですか？	A.B.C.D A.B.C.D A.B.C.D
廊下等での接触時	1. 何か御用はないですか？ 2. 頑張ってくださいね 3. のんきで良いわね！	A.B.C.D A.B.C.D A.B.C.D
体位交換時	1. 枕(布団等)は、これで大丈夫ですか？ 2. …(無言) 3. 今度はこっち向くのよ！	A.B.C.D A.B.C.D A.B.C.D
消灯時	1. 楽しい夢を見て下さいね 2. 用事があったらナースコール鳴らしてね 3. 勝手に動き回らず、おとなしくしててよ	A.B.C.D A.B.C.D A.B.C.D