

介護場面における コミュニケーションの基本

I コミュニケーションの3段階

- ▶ コミュニケーションのうち、道具や機械を媒介とせずに、動作や音声などの身体的手段によって、人間同士が直接行うコミュニケーションのことを「**パーソナル・コミュニケーション (personal communication)**」といい、
- ▶ 特に相対した最低ふたりの人間の間で行われる言語・非言語メッセージ交換のプロセスのことを「**インターパーソナル・コミュニケーション (interpersonal communication)**」／**対人的コミュニケーション**という。
- ▶ 夢を観る、自分のなかでの思考、意思決定、独語等独りの人間のなかで完結している場合は、**イントラパーソナル・コミュニケーション (intrapersonal communication)**として区別される。

II 科学的な視点による観察

観察には目的、意図、課題意識、方針が前提となる

- ▶ **観察とは**
 - ・物事をよく注意してくわしく見きわめること。(広辞苑)
 - ・認識の目的に従って、一定の方針のもとに、現象がどのようなか、どのように生起するかという事実を確かめること。(人間理解／大段智亮)
 - ・課題意識によって限定された事象を観察し、記号化することによって資料を獲得し、それに基づいて研究課題に対する解答を求めようとする方法。(教育心理各辞典)
 - ・視覚、聴覚、臭覚、触覚等観察者のすべての感覚を動かして利用者の状態を知ること。(看護テキスト)

観察に影響する「色眼鏡」

- ▶ **1 観察者の興味や要求**
 - ▶ 観察者の興味や必要度の高いものには注意が向くが、そうでないものは無視されやすい。
 - ▶ ⇒ **観察の指標(スケール、チェックリスト)が必要となる**
- ▶ **2 情報の曖昧さ**
 - ▶ 誤解が生じやすい
 - ▶ ⇒ **主観的情報と客観的情報を区別する**
- ▶ **3 情報の送り手と受け手のギャップ**
 - ▶ 経験・知識・技術の格差、興味・願望・心理・精神の距離
 - ▶ ⇒ **格差や距離を縮め、情報を共有化するための関わりが必要**

観察の逆説性 — サルトルの「視線」 —

- 1 意図的な観察者の存在に気づいたとき、被観察者は自分自身でいることができなくなる。
- 2 観察者に潜む被観察者に対する優越性と距離感是被観察者の心を閉ざす。

観察の基盤として求められるもの

- ▶ **クライアントを支援するという動機、目的**
- ▶ **クライアントに寄り添うという関心の向け方**
- ▶ **クライアントに向けられる温かい眼差しと関わり(ケア)**

III 介護場面でのコミュニケーション

- ▶ 介護場面でのコミュニケーションは、大きく3つの分類される。

見守り

声かけ

傾聴

- 「見守り」は言語的なコミュニケーションの基盤となる非言語的コミュニケーションであり、精神的な姿勢と観察を含んでいる
- 「声かけ」は介助に際して利用者の意思を確認する言語的なコミュニケーション
- 「傾聴」は利用者を共感的に理解するための言語的コミュニケーション

1 見守り

護(まもる) → 目(ま)守(も)る

- ・目を離さないで、じっと見る、見守る
- ・こっそりと様子を見る
- ・おかしな様子や、奪われたりしないようにする、保護する
- ・神仏や土地を守護する
- ・大切なものとして扱う
- ・決まり、規則、命令を遵守する

観察

視覚、聴覚、臭覚、触覚等のすべての感覚を働かせて利用者の状態を知ること

介護場面における「見守り」とは
温かい心で寄り添いながら、批判することなく観察すること

介護関係における「自己覚知」の基本も見守りにある。なぜならば、
見守りとは、「わたしがあなたの目を通して見つけれられるものの中に自分自身を
探す」(1991年『生きる希望』P277) コミュニケーションでもあるからである。

2 声かけ

要介護高齢者とのコミュニケーションにおける声かけの重要性

- ・介護職にとって、声かけは食事、排泄、入浴、移動等の介助と同様に大切な援助のひとつ
- ・介護職が援助を行う際に、同時に行う「言語的コミュニケーション」

声かけの意義・目的

- ・声かけによって、利用者は自分が受ける援助を理解し、安心して介助を受けることができる。
⇒ 声かけ ⇒ 利用者の同意 ⇒ 介助
- ・声かけは、利用者の残存能力を引き出し、自立支援を行う際にも効果的
⇒ 「声かけ」 + 「ジェスチャー」 + 「スキンシップ」

介助場面での声かけの流れ

笑顔・ジェスチャー・スキンシップ	1 出会いの言葉	2 (ニーズの確認)	3 誘いの言葉	4 (自立度の確認)	5 介助内容の説明	6 開始の言葉	7 介助の実施	8 介助効果の確認	9 終了の言葉	10 介助結果の確認	11 (他のニーズの確認)	12 別れの言葉	ふさわしい雑談等
	笹原さんこんにちは、私は笹原さんの介助をさせていただきます阿部です	何かご用はないですか	それではお食事にしましょうか	〇〇はご自分でできますか	それではお手伝いいたしますね	〇〇ですよ、はい、どうぞ	食事介助の実施	大丈夫ですか、お味はいかがですか	それでは、お疲れ様でした	美味しくいただけようですね(全量摂取)	他にご用はないですか	また何かありましたら、ご遠慮なくお声をかけてください	

声かけは信頼関係の基礎

- ▶ すべての介助は、利用者との関係形成の機会
- ▶ 日常の介助場面における声かけの積み重ねが、利用者との信頼関係の基礎となる



食事、排泄、入浴、更衣、移動等の介助が的確でも、
声かけが的確でなければ、利用者との信頼関係は築けない

介助場面に即した声かけとは

- ・声かけには、それぞれの介助場面に即した目的や意味がある
- ・適切な声かけとは
利用者が置かれている状況や心理状態に対応した声かけ

適切な声かけをする条件

- ・利用者が置かれている状況や心理への理解
- ・介護者自身の自己覚知(自我状態の理解)

例題「ある朝の引き継ぎで」

- ▶ それは、ある月曜日の朝でした。新人介護職員の福田君は、「今日もまた忙しい1日になりそうだ」と思いながら、いつものように、特養寮母室で、朝のミーティングに参加していました。昨夜の夜勤者は、ベテラン介護職員の岡田さんでしたが、彼女は話すのがとても早口な人です。福田君は、岡田さんからの引き継ぎを聞き逃さないようにと、いつもにも増して、一生懸命にメモをとっていました。
- ▶ 夜勤者の引き継ぎが一段落ついた時、福田君は、何かいつもと違うこと気がつきました。なんと、ミーティングが始まってもう25分も経過しているのに、同期の新人職員である和泉さんの姿が見あたらないのです。「おや？」と思った丁度その時、慌てた様子で和泉さんが寮母室に飛び込んで来ました。
- ▶ さて、このような状況で、もしも、あなたが福田君の立場だったら、心の中にはどのような思いが生じるでしょうか。

交流分析とは

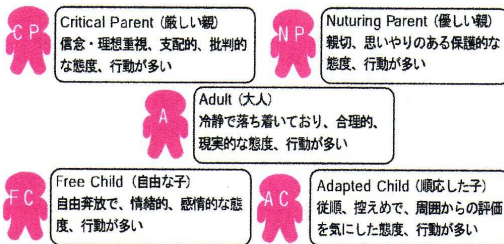
- ▶ 1957年 アメリカのエリック・バーンが提唱した心理療法
- ▶ 観察可能な行動(音声、表情、ジェスチャー、姿勢等)を3つの心に分け、それをさらに5つの自我状態に分類し、「エゴグラム」として理論体系化した

3つの心のはたらき

- 「相手に対する働きかけ」 **P** → **親の心 Parent**
両親や自分を育ててくれた人の考え方や、行動、感じ方を取り入れた部分で、相手に対して働きかける部分です。
- 「客観的姿勢」 **A** → **大人の心 Adult**
合理的で感情に支配されない思考、態度で、物事の因果関係を考え、冷静な計算に基づいて行動する部分です。
- 「自分を中心にした行動」 **C** → **子供の心 Child**
子供の時から持っている欲求や、感情で、生来的なもの他に、子供の頃の経験の中で形成された情緒的な行動をする部分です。

エゴグラム

3つの心の働きをさらに5つのエネルギーに分け、日常生活の中での対人交流の特徴を分析して、グラフに表したものを「エゴグラム」といいます。



例題 ある朝の引き継ぎで

- ▶ CP・・・遅刻するなんてたるんでる！せめて連絡ぐらいするべきだ！
- ▶ NP・・・ずいぶん急いできたみたい、大丈夫かな。
- ▶ A・・・どうして遅刻したのかな？道路が渋滞していたのかな？この人は普段はちゃんとしている人かな？
- ▶ FC・・・あら、出てきて良かった！
- ▶ AC・・・この忙しいのに遅刻はまずいよ。まあ、私も人のこといえないけど

基本的構え

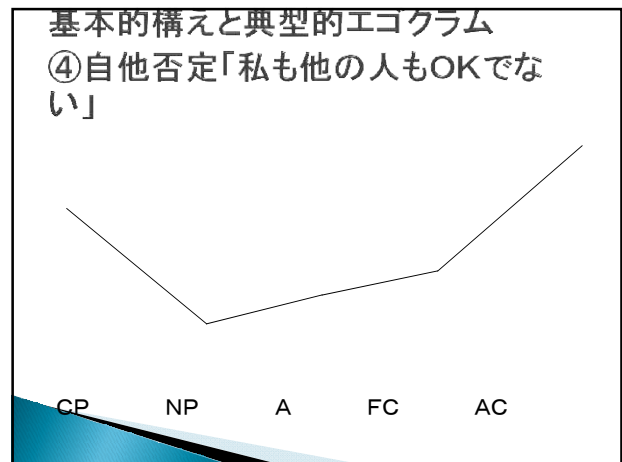
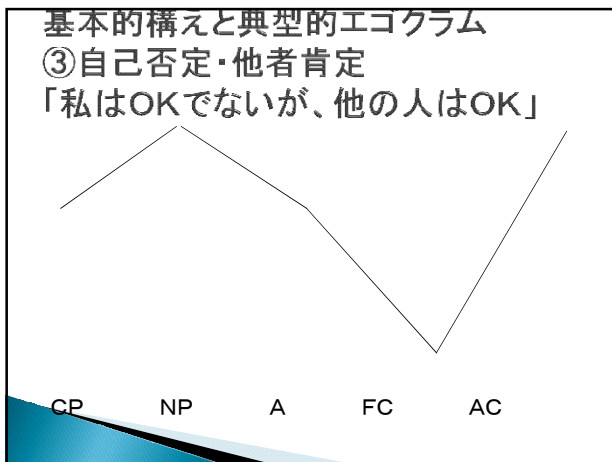
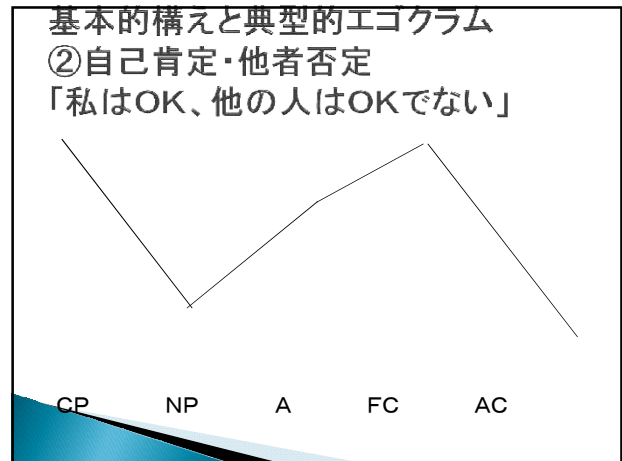
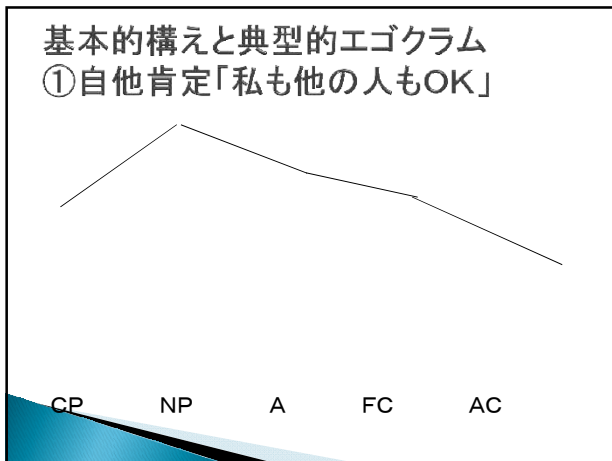
「エゴグラム」が日常生活(職場や家庭)の中で、行動に表れている対人交流の特徴であるのに対し、これからご紹介する「基本的構え」は人生の早期に、とりわけ親との関わりの中で形成される、自分と他人に対する態度の特徴を表します。

基本的構えを構成する要因



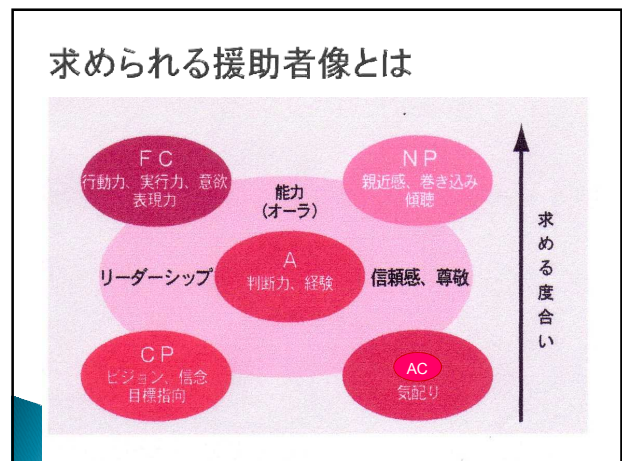
エゴグラムと基本的構えの関係

- ▶ 自己肯定 ⇒ FCやCPに関連
- ▶ 自己否定 ⇒ ACに関連
- ▶ 他者肯定 ⇒ NPに関連
- ▶ 他者否定 ⇒ CPに関連
- ▶ Aは基本的構えの影響を受けにくい



援助者として必要な気づき
----- 自分を変えるために -----

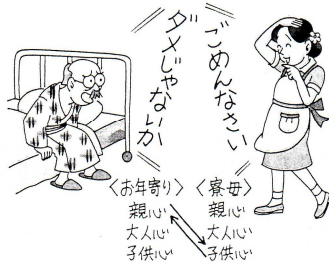
- ▶ エネルギーは全体的に高い方がいい
- ▶ 高い箇所を縮めるより、低い箇所を伸ばす
- ▶ 声と態度から変える
- ▶ 他の人からフィードバックをもらう
⇒ 対人関係の改善を図る



利用者のこころに合わせた応答

1 心に合わせた応答

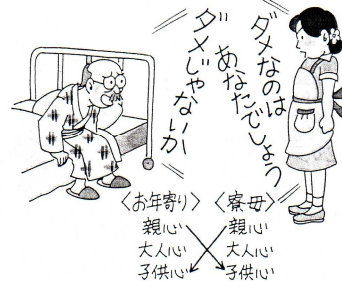
心に合わせた応答



利用者のこころに合わせた応答

2 的外れの対応

的外れの応答



利用者のこころに合わせた応答

3 裏表のある応答

裏表のある応答



「おはよう2」1992.10

IV 介護職と利用者の呼称

▶ 呼称の分類

▶ 非人格化による呼称

「あれ」「それ」「これ」「連中」

▶ 攻撃的呼称

「こいつ」「あいつら」「あんた」「おまえら」「きさま」「てめえ」等

▶ 侮蔑的呼称

「デブ」「バカ」「キチガイ」「ガイジ」「ジジイ」「ババア」「かたわ」「ピッコ」「古いほれ」「死に損ない」等

▶ 支配的呼称

呼び捨て、番号、「新入り」「半人前」「木偶の坊」「若僧」等

▶ 忌避的呼称

イニシャル、渾名、サイン

▶ 愛称としてのあだ名、ニックネーム

「イチー」「ワカメ」「ボク」「お嬢ちゃん」「じいじ」「ばあば」

▶ 幼児的呼称

①名前に「ちゃん」呼び、「とうちゃん」「かあちゃん」「じいちゃん」「ばあちゃん」

②「くん」呼び

▶ 成人で対等な関係における呼称

「さん」づけ

▶ 社会的地位が自分より高い者に対する呼称

「様」づけ

介護職に求められる呼称の基本姿勢

・接遇講座では・・・「砕けすぎず、固苦しくなく」と説明している。

・名前はその人の人格を象徴する

・呼称は利用者の権利に属する

→ 誰にでも自分が誰からどのように呼ばれるかを定める権利がある

・呼称は使用者の心理的根拠を示す

→ 相手の価値をどう認知するか

→ 自分と相手との関係をどのように値踏みしているか

・全制的施設にける職員の呼称は、利用者の自己イメージや自己尊重感に大きな影響力を持っている。

・呼称を変えることで、思考パターンや行動パターンを変えることができる。

・その他

実習生は×で職員は○なのか？

「様」についてはどう考えるのか

