

介護福祉士国家試験対策講座

<人間関係とコミュニケーション>

～学習方法と出題ポイントを理解しよう～

「人間関係とコミュニケーション」

<主な関連科目>

- ・コミュニケーション技術
- ・障害の理解

<学習のポイント>

- ・信頼関係(ラポール)の構築があった上で、支援につながるということを理解する。
- ・自己決定ができるようなコミュニケーション技術になっているか、利用者のQOL向上につながる支援になっているか、利用者の立場になって判断する。
- ・対人距離、言語的・非言語的コミュニケーション、質問技法などを軸に学習する。

1 人間関係の形成

<押さえておく内容>

介護福祉士に求められる援助者としての態度やコミュニケーションについて理解する。

- ・自己覚知、共感的態度・理解、信頼関係の構築方法
- ・バイステックの7原則
- ・事例問題を活用した適切な対応の理解

2 コミュニケーションの基礎

<押さえておく内容>

- ① プライベートとしてのコミュニケーションと対人援助という専門的技法としてのコミュニケーション(技術)の区別をしっかりと理解しておく。
- ② 現場での実践手法と理論上の技法とは異なることがあることを理解し、あくまでも客観的理論に基づく技法を基本とすること。
- ③ コミュニケーションを行う目的、あるいは、コミュニケーションによって得られる効果(価値)を理解する。
- ④ 最大限に効果を引き出すための環境づくりについて理解する。

・クライアントとワーカーとのコミュニケーションに適したポジションの判断

→ どのような状況でコミュニケーションをとるのかによって、適切なポジションは異なってくる。

・クライアントの精神的状況に適したコミュニケーションの技法

→ 言語的コミュニケーション 非言語的コミュニケーション

オープン・クエスチョン(制約を加えず、相手の言葉を引き出していく)

クローズド・クエスチョン(はい・いいえで回答を求める)

・傾聴の基本姿勢(態度)と受容、共感的態度の具体的な技法

→ 立ち位置、目線

うなずき

あいづち

ワーカーのことばづかい

・疾病や障害に合わせたコミュニケーションの方法

→ ALS(筋委縮性側索硬化症)

意思伝達装置、透明文字盤など

→ 認知症

相手が理解できる語彙(文化、生活習慣)など

→ 聴覚障害者

手話、筆談など

【共感的態度】

共感的態度に関する次の記述のうち、最も適切なものを1つ選びなさい。

- 1 介護福祉職が、自身の経験に基づいて、利用者の状態をアセスメントすることである。
- 2 利用者の「わかってほしい」という気持ちに、介護福祉職が解決策を提供することである。
- 3 利用者のなかに含まれている感情を、鏡のように反射して応答することである。
- 4 介護福祉職が、利用者と自分の両方を大切にしながら、率直に正直に自分の気持ちを表現する態度のことである。
- 5 介護福祉職が、利用者が感じていることを、自分のこととして感じようとするすることである。

解答 5