

介護福祉士国家試験対策講座

<コミュニケーション技術 3>

～学習方法を理解しよう～

1

コミュニケーション技術の全体像

コミュニケーションの基礎的な知識を基盤に、本人及び家族とのよりよい関係性の構築や障害の特性に応じたコミュニケーションの基本的な知識・技術を理解する。

介護におけるチームのコミュニケーションについて、情報共有の意義、活用、管理などに関する基本知識・技術を理解する。

介護の対象者との支援関係の構築や情報の共有化等、介護実践に必要なコミュニケーションを知り、利用者の特性に応じた適切なコミュニケーションの実践を行う上で、文書(記録、報告書等)を通じて介護実践に必要な個人情報の扱い方や情報の共有、管理の仕方を理解する。

2

- POINT
1. 人間関係の形成
 2. コミュニケーションの基礎

チームケアを実践するための援助者間のコミュニケーションの必要性、利用者とのコミュニケーションでの関係作りにおいて、相手のことを知る前に自分のことを知ることで、自身の特徴を踏まえた関係作りにつながることを知りましょう。

3

①チームマネジメント

介護実践におけるチームマネジメントとは、介護の質を高め、より良いケアを行うために、チームメンバー全員で行うチームとサービスのための取り組みです。

介護福祉士は、交代勤務をするなど、同職種とチームを組むと共に、異なる視点で利用者にかかわっている他職種と協働して利用者の生活を支え、法人や施設、事業所といった所属組織の中でも様々なチームメンバーとなり、良いケアのための仕組み作りにもかかわりながら、常に「チーム」でケアを展開していきます。そして、その1つ一つのチームでのケアの展開が、利用者の望む自立した生活を実現させていきます。チームで協働する意味を踏まえて、丁寧な実践を積み重ねることでチームの力は高まります。これに伴い人材育成や自己研鑽、組織の運営管理の必要性を感じることも多くなるでしょう。

効果的、効率的な介護を提供し、介護サービスの質を高めるために、介護福祉士には「介護福祉職チームのリーダー」としての役割が期待されています。

4

②介護におけるチーム

【同職種チーム:介護福祉職】

- 主なメンバー例:介護福祉職
- 実際の取り組みの例
 - ・介護施設、通所施設での介護福祉職チーム
 - ・特定の業務や取り組みを行う介護福祉職チーム

【多職種チーム:地域包括ケア、地域ネットワークを含む】

- 主なメンバー例:介護福祉職、医療職、相談職、地域の関係者等
- 実際の取り組みの例
 - ・在宅の利用者を支えるケアチーム
 - ・施設での看護職やリハビリテーション職、ケアマネージャーとのチーム
 - ・特定の業務や取り組みを行う多職種チーム
 - ・地域ケア会議、支え合いの地域会議(協議体)、地域見守りネットワーク、医療介護連携の会議等

【法人や施設、事業所チーム】

- 主なメンバー例:法人や施設、事業所に所属する職種
- 実際の取り組みの例
 - ・同職種、多職種チームに加えて、運営管理、事務や調理等にかかわる人を含めたメンバーで、法人や施設全体の取り組みを協議・実施するチーム

5

③ラポール

利用者と援助者間で形成された信頼感(信頼関係)を、ラポールという

※利用者:援助者間での形成だけではなく、援助者:援助者間でも同様に必要になる

- 援助者は利用者を理解しようとし、その心情に寄り添うことが必要である。
- ラポールの形成は対人援助において人間関係の土台であり、そうすることで利用者が真に必要なとしている支援が可能になる。

話し方を合わせる	・スピード、リズム、テンポなど
声を合わせる	・高さ、抑揚、強弱、声色など
表情を合わせる	・表情、目、口角など
顎を合わせる	・傾き、うなずきなど
姿勢や動きを合わせる	・姿勢、ジェスチャーなど
呼吸を合わせる	・呼吸のリズム
雰囲気を合わせる	・落ち着き、熱気、穏やかさなど

6

④援助者の自己覚知

人によってどのように認知するかは異なります。自分がどのように認知しているかということを意識的に知り、自分の中にある価値観や先入感をコントロールすることを自己覚知と言います。

自己覚知とは、相談援助を行う専門職が、自分自身がどのような価値観、性格、生活感、経験等を持っていて、無意識的にどんな感情になりやすいのか、影響を受けずに中立的な支援を行うためにはどうしやたら良いかを考え、自分自身を深めて知ることです。

7

⑤自己開示

- 自己開示は良好な人間関係を築くために行うもので、何の意図も持たずにありのままの自分の姿を伝えることで、双方の情報が交換され、自己理解と他者理解が進むとされる。
- 相手との親密性を高めたり、コミュニケーションを活性化したりするためにも有効なもの。

8

⑥チームケア

チームケアとは、医療と介護福祉の専門職が連携して病気の治療や介護にあたることを意味します。実際にチームケアにあたるスタッフは、介護士のほか、医師や看護師、理学療法士や介護支援専門員(ケアマネジャー)など
もう一つのチーム:介護現場では、介護職員同士がチームを組み、24時間のサポート体制で365日利用者の生活を支援すること

介護職員に大切な心得
○介護職員の役割を確認する
○各職種の専門性を理解する
○チームの情報共有を心がける

チームケアの必要性が高いケア →認知症ケア・看取りケア

- ・チームケアを実践する上では、援助者同士においても同様に良好な関係性が求められます。→ケアの目的の共有によってケアの質を高めます。

9

⑦リーダーシップ

リーダーとは文字通り先導役(lead=引っ張って導く)

リーダーシップ(leadership)とは、「統率力」のことで「組織を率いる能力」を意味する。

リーダーシップとマネジメントはどこが違うのでしょうか？
マネジメントとは、組織のリソースやリスクを管理して組織を発展させる経営手法。
リーダーシップは組織を目標に向かって進める「攻め」の役割があります。
それに対して、マネジメントは組織を管理する「守り」の役割
組織の中でリーダーシップを担当する人のことを「リーダー」と呼ぶのに対して、組織の中でマネジメントを担当する人のことは「マネージャー」

具体的なマネージャーの仕事は以下となります。

- 部下に仕事を任せられる環境を作る
- リーダーが設定した目標が守られているか？という達成状況を管理する
- 部下に適切な指導を行う

10

⑧フォロワーシップ

フォロワーシップ(Followership)とは、「支える能力」を意味する。

チームの成果を最大化させるために、「**自律的かつ主体的にリーダーや他メンバーに働きかけ支援すること**」です。
具体的には、リーダーの意思決定や行動に誤りがあると感じた場合は、臆することなく提言を行ったり、チームがより良い方向に進むようメンバーに働きかけたりと、自分の置かれたポジションだからこそできることを主体的に実行していくことを指します。
リーダーの役割の一つが「ビジョンや組織の方向性を示す」ことであるのに対し、フォロワーの役割は「**具体的な行動計画を立て実行する**」ことです。
フォロワーシップのある組織は、リーダーが示したビジョンをフォロワーが具体的な行動計画に落とし込み、当事者として業務を遂行していきます。

11

⑨人材育成の手法

職場研修

OJT

仕事を通じての教育・研修・訓練

職場外研修

OFF-JT

仕事を離れた教育・研修

自己啓発

SDS

自己研鑽への自主的学習とその支援

12

⑩スーパービジョンの用語

スーパーバイザー

- 監督者または管理者。スーパーバイザーに対してスーパービジョンを行う熟練した指導者のこと。

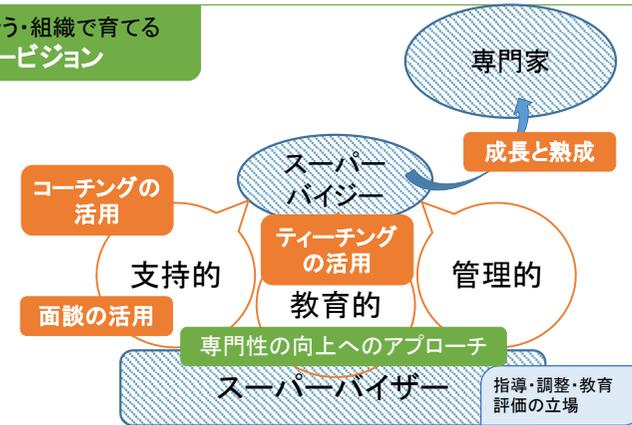
スーパーバイジー

- スーパーバイザーによりスーパービジョンを受ける援助者のこと。経験の浅い援助者は、スーパービジョンを受けることによって、専門職として成長していく。

13

⑪スーパービジョン

組織で行う・組織で育てる
スーパービジョン



14

⑫バーンアウト(燃え尽き症候群)

具体的なバーンアウト(燃え尽き症候群)

深刻なストレス反応	適応障害・心因反応・心因性うつ病などに当てはまるケースが多い
情緒的消耗感	擦り切れた感じ、1日や1週間が長い
脱人格化	相手の人格を無視した態度、型通りの紋きり型の態度
個人的達成感の低下	ミスが多くなる、仕事への自信、達成感がなくなる

バーンアウト(燃え尽き症候群)の原因

人間関係(対人サービス)と過労状態が関わった心身のエネルギーが燃え尽きてしまうほどの疲労感・疲弊感・徒労感。
それまで意欲的に働いていた人が、ある日燃え尽きたように働く意欲をなくし、無気力、抑うつ、不眠、体調不良、体力低下などの症状を示す。

例えば...
「疲れ果ててもう働くことができない」「もうなにもしたくない」など情緒的消耗感、仕事に対して消極的
不安やいらいら感、悲哀感、胃腸障害、頭痛、高血圧などを伴うこともある

15

⑬ティーチング

ティーチングの定義は、その語源である「指し示す」の通り、ティーチングは、「知識や経験のない人或いは少ない人に、自身の知識、指示、アドバイスを与えていくこと」とされ「具体的なアドバイスや答えを相手に提示する」指導方法。

スーパーバイザーが、スーパーバイジーに対し、専門的な知識・技術・態度の変化・成長を意図して直接的に行う働きかけの過程。

スーパーバイザーとスーパーバイジーが共に同一分野の専門職であり、その専門性を高める過程。

スーパーバイザーがスーパーバイジーよりもその分野についてより高度な知識・技術・経験を有している。

16

⑭コーチング

コーチングとは、相手の自己実現に向けて、その可能性のすべてを信じ、対話を通して、相手が自発的に行動変容を起こしていくことを支援するもので、「適切な質問によって相手から答えを引き出す」ことを重視する指導方法。

コーチという言葉は、もともと「馬車」のことを指し、「大切な人をその人が望むところまで送り届ける」という意味で使われていました。そこから「人の目標達成を支援する」という意味で使われる

- ・新しい気づきをもたらす
- ・視点を増やす
- ・考え方や行動の選択肢を増やす
- ・目標達成に必要な行動を促進する

ための効果的な対話を作り出します。ここで重要なのは、コーチがこれらを先導したり強制したりするのではなく、相手が主体性を持ちながらそれを実現するところにあります。

そのため、コーチングでは、基本的に「教える」「アドバイスする」ことはしません。その代わりに、「問いかけで聞く」という対話を通して、相手自身から様々な考え方や行動の選択肢を引き出します。

17

⑮コンサルテーション

コンサルテーションとは、専門性をもつ者が、援助対象である問題状況について検討し、よりよい援助の在り方について話し合うプロセスをいいます。自らの専門性に基づいて他の専門家を援助する

コミュニティを構成する人々の問題解決能力を高めること、つまりエンパワメントを大きな目的として、相談を受けたり、アドバイスをやっていく。

18

⑯グループダイナミクス

グループダイナミクスとは、福祉では集団力学のことで社会集団構造における人間の思考や態度、行動は相互に影響を及ぼすという理論のことです。集団に属する個人は、別個に思考し行動するのではなく、集団から圧力や影響を受けて思考や行動が変化していき、それらは同時に集団にも影響を与える福祉援助活動において用いられることが多いです。

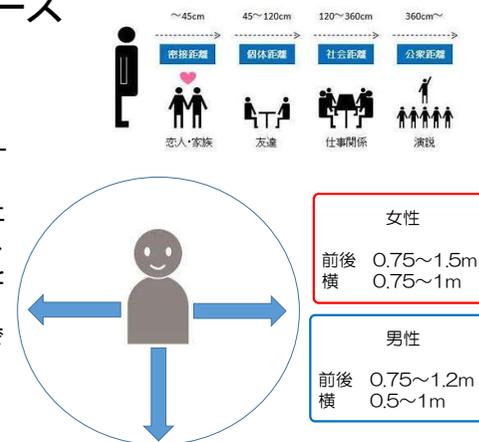
小集団の場で働く人間関係の相互作用や行動様式を研究する社会科学

社内で望ましい成果を出すためには、メンバーが高いモチベーションを保ち、団結して共通の目標へ進むことが大切です。そこで押さえておきたいのが、集団と個人の相互影響について示した「グループ・ダイナミクス」という理論

19

⑰パーソナルスペース

人とコミュニケーションを図る際、物理的距離を小さくすることで心理的距離が縮まる場合もある。ただし、人間のパーソナルスペース（他人に入り込まれること不快に感じる空間：見えない心のバリア）に立ち入ると、対象者が不安や恐怖を感じることもあるので、適切な距離を保つことが大切である適切な物理的距離は、相手との心理的距離によって変わるものである。



20

POINT 1. 人間関係の形成

2. コミュニケーションの基礎

チームケアを実践するための援助者間のコミュニケーションの必要性、利用者とのコミュニケーションでの関係作りにおいて、相手のことを知る前に自分のことを知ることで、自身の特徴を踏まえた関係作りにつながることを知しましょう。