



## ワンランクアップ!

### ①「繰り返し」と「要約」

相手に「話が伝わっているな」と思われるテクニックが「繰り返し」と「要約」です。

繰り返し(いわゆるオウム返し)とは、「つらかった」という言葉に対して「つらかったんですね」と返すこと。共感を示し、話を深めていく効果が得られます。

「要約」は要点を整理し、「つまり、～～ですね」と返すこと。「そうそう、それが言いたかったの」と、相手が会話を満足してくれるメリットがあります。話が切れたところですぐに返すことと、相手が一番言いたいことを短く返すことがポイントです。

### ②適切に返すまでが共感

共感とは相手の気持ちを理解し、寄り添うことを指します。相手の気持ちを理解したことを伝えることは大切ですが、「悲しくて何も手につかない」と言っている人に、「そんなことを言ってはいけません」と否定するのは、相手の反感を招きます。相手の気持ちを言葉にして、理解したことを伝えましょう。

悲しみ／怒り／嫌悪などのマイナス感情や、喜び／楽しさ／希望などのプラス感情を適切に把握し、「それはついでですね」「楽しみですね」と、寄り添った言葉を返してあげるのがベスト。

さらに、表情にも気をつけましょう。仏頂面で「楽しみですね」と言っても、表面的な共感と受け取られてしまいかねません。



### このタイプの人には どう接する?

#### 時間の大切さも理解してもらおう

落ち着いて行動できるのは大きな強みですが、一方で時間制限や効率アップには無頓着になりがちな傾向も。基本的に能力を認めつつ、守るべきところをしっかりと守ってもらうようにしましょう。



## やりがちな失敗

### 未経験の感情には鈍感



自分が経験したことのないこと、知らないことに対する共感はなかなか共感できず、相手の不安や痛みをほど重いものではないと考えてしまうことがあります。

そんなときに発した一言が、思わぬ誤解を生んでしまうこともあります。

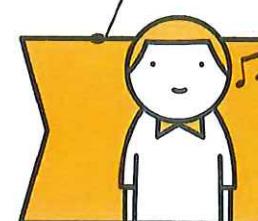
### こうして解決!

うなずきと相づちの技法を改めておさらいしましょう。

これらは「熱心に聞いていますよ」という意思表示につながりますが、何かほかの作業をしながらだと、「聞いていません」というサインになりますし、相づちは多すぎても話の腰を折ってしまいます。

うなずきは相手のベースに合わせて、相づちはタイミングを見ながら使うことで、相手に関心をもつてることのアピールになります。

**<相づちの例>**  
 「そうですか」(関心) 「なるほど」(納得)  
 「本当ですか」(驚き)  
 「それで?」(続きを聞きたい!)

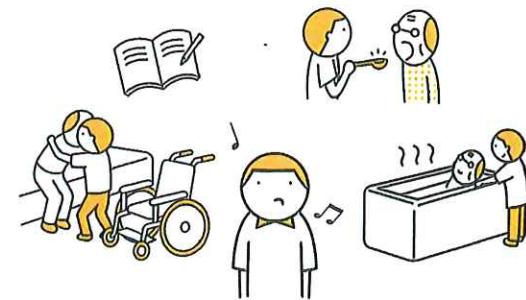


## マイペースタイプ

どんなときも気楽に自分のペースを貫く

●急なトラブルや想定外の出来事に見舞われても慌てずに、落ち着いて対処できる人。「マイペース」というとのんびり屋ととえられるがちなどころもありますが、周囲に流されことなく、自分に合ったペースで考え、行動できる人という表現が似合うタイプです。

●コミュニケーションにおいても相手の言葉や態度に左右されることなく、落ち着いて行動することができます。怒りや悲しみといった感情を爆発させることなく、上手にコントロールすることができるでしょう。難しい相手とも無理なく接していくことが多いはずです。



### 強みをこう活かす!

#### 頼れるリーダーに

自分のペースで落ち着いて考えられるという個性を、周囲の同僚や、組織にも向けていき、その力を発信するようにするとよいでしょう。やがて、介護リーダーなど、周囲を引っ張る立場になっていくことができるはずです。また、部下や後輩の従みをゆったりと受け止め、アドバイスしてあげると、頼られる存在になりそうです。



### ここに注意!

#### 感情が伝わりにくい

いつもリラックスして取り組むことができる長所です。とはいっても、感情をあまり表に出さないところが「無神經」「こちらの気持ちを汲んでくれていない」といった誤解を招いてしまうこともあります。言葉に出して伝えることを大切にしましょう。

### UP ワンランクアップ!

**① 「べき」より「私」**

「～すべき」「～しないといけない」という理由では、人はなかなか動きません。

「食事は残さず食べるべき」ではなく、「私は残して元気がなくなるのが心配です」といった、「私」を主語にして、本心を伝えてみましょう。「そういうことなら……」と、相手も受け入れやすくなります。

**② まずは共感を示す**

相手が何かを主張している場合、いくら正論であってもどちらの主張を伝えるだけでは受け入れられにくくなってしまいます。「なるほど」「うそですよね」と、いったん受け止めてから具体的な話に入りましょう。

**③ 「お願い」を上手に使う**

「～してください」と指示するよりも、「～してもらえないですか」と、お願いやりクエストといった形にすると、相手が受け入れやすくなります。

### ? このタイプの人にはどう接する?

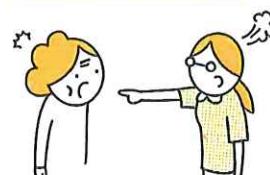
**肩の力を抜くような声かけを**

真面目でプロ意識もあり、信頼できる人です。曖昧な物言いやごまかしは通用しないので、はっきりとYes/Noを伝えるよいでしょう。また、高い目標を掲げて自分で自分を追い詰めてしまうことがあります。

その兆候がみられた際は、ちょっと肩の力を抜くようなアドバイスをしてあげるとよいでしょう。

### X やりがちな失敗

**自分の価値観で相手を責めてしまう**



嘘をつく人、頑張ろうとしない人に対しては必要以上に厳しくなる傾向がありそうです。責任感が強く、人にも自分にも厳しいため、つい相手を糾弾してしまいます。

**こうして解決!**

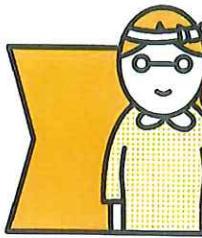
相手の行動の背景にある「本心」に目を向けて、いろいろな角度から相手を理解するよう心がけてみるとよいでしょう。

自分と相手の価値観が著しく違うときは、いったん価値判断をぬきおいて「受容」の気持ちをもつことを心がけます。

受容とは、相手と同じ価値観をもつことではありません。価値判断をせず、まっさらな気持ちで「どうしてこういう考え方をしているのだろう?」とコミュニケーションのなかから読み取り、相手の価値観と共に共有していくことが大切です。

### 几帳面タイプ

真摯に相手に向き合う努力家



- 「約束を必ず守る」「できないことはできないと言う」「間違ったことは絶対に言わない」。こうした強い責任感のもとに人とコミュニケーションを行う人です。自分の発言や行動の影響力をよくわきまえており、相手や周囲の人がどう感じるか、常に客観的な視点をもって言葉や行動を選んでいます。
- コミュニケーションに対する考え方も非常に合理的。よい仕事をしようとする心構えをもち、真摯な態度で相手に向き合います。礼儀作法もきちんと身につけているでしょう。



### ↗ 強みをこう活かす!

**気づいたことを共有しよう**

施設内の汚れや乱れなど、細かなところにきちんと目が行き届きます。気づいたことをスタッフ間でしっかりと共有することを意図して、コスト意識を高めたり業務改善に役立ててください。

また、利用者のちょっとした変化にも敏感に気づけるのがこのタイプ。しっかりと観察した結果を職員間で共有してケアに役立てましょう。

### ⚠️ ここに注意!

**頑固な人にみられがち**

優秀なタイプではありますが、相手によつては「冷たい人だ」「真面目すぎて……」といった印象をもたれるかもしれません。

自分の使命を果たすのはもちろんですが、笑顔や雑談などの心のゆとりがもてるは理想的といえるでしょう。

## コミュニケーションの基礎知識

**UP** ワンランクアップ!

### ①「アーサーション」を使おう

アーサーションとは、行動療法という心理療法から生まれたコミュニケーション手法のひとつです。自分と相手、どちらも尊重しながら自己主張をすることを指します。

具体的には、DESC法を使うとよいでしょう。これは、D(Describe…状況を客観的に描写する)、E(Express/Explain／Empathize…気持ちを表現する)、S(Specify…具体的な提案をする)、C(Choose…相手がYesのときとNoのとき、それぞれに選択肢を用意する)の頭文字を取ったもの。

客観的な視点で状況をとらえ、自分が考へていることを言葉にし、具体的な提案をしたうえで、相手の反応を見て結論につなげていきましょう。そういうことで、自然にアーサーティブな伝え方になります。

### ②非合理的な思い込みをやめよう

コミュニケーションがうまくいかず落ち込んだときは、「うまくいかないのは自分のせいだ」というような非合理的な思い込みがないか確認してみましょう。相手があつてのコミュニケーションですから、原因は必ずしも自分だけではないのです。相手との関係も含めて合理的に考えることで、前向きな気持ちになり、積極的なコミュニケーションを取り戻せます。

**?** このタイプの人にはどう接する?

### 相手の気持ちを確認しよう!

いわゆる「いい人」なので、接するのは楽なはずです。ただし、その場の空気や強い人の意見には流されがちなので、全面的に信じてしまうと目論見がはずれることに。

気心知れた間柄であれば、「本当にそれでいいの?」と水を向けてあげるとよいかかもしれません。

**X** やりがちな失敗

### 他人に合わせすぎて八方美人に…

もともと、周囲の人への思いやりや気遣いは人一倍強くもっています。

ただ、その気持ちが強くなりすぎると、それが見えず、自分を曲げてでも相手に合わせてしまうことがあります。結果として秩序が乱れてしまったり、「あの人は調子はいいけれど、口だけは何もしてくれない」といった誤解を与えてしまったりすることがあります。

↓

**こうして解決!**

まずは、「相手に反対すること」は「言い争うこと」ではないことを理解しておきましょう。反対意見を述べることは、「こういう問題があるよ」とお互いに認識し、よりよい状態にしていくために必要なことです。

そのためには、伝え方も大切です。「あなたはそう考へているんですね。一理ありますよね」と、相手の考え方を認めてから自分の意見を述べます。こうすることで、反発を招きにくくなるでしょう。

**潤滑油タイプ**

周囲との調和を大切にできる人

●相手を信頼し、また相手からも信頼されるコミュニケーションをしたいと考えるタイプです。相手が何を欲しているかパッと察して行動できるよう常に目配りをしており、何かあった場合はすぐにサポートするよう意識しています。

●コミュニケーションにおいて、手間や時間はかかるとしても、本質的に何がいいかを見極めて意思疎通をはかります。たとえば指示を出す場面では、自分の意見や相手にして欲しいことを押しつけるのではなく、相手の意見を尊重したうえで会話を進めるでしょう。



**↑ 強みをこう活かす!**

### 調整役を引き受けよう

イベントのスケジュールや利用者からの要望など、何らかの調整が必要な仕事を引き受けてしましょう。中には難しいこともあるかもしれません、利用者をはじめ、ご家族や施設、スタッフにとって何がベストなのかを考えるなかで持ち前の能力を發揮することができるでしょう。そうするなかで、必要なときには言うべきことをピックアップすることを心がけることで、コミュニケーション力を鍛えることにもつながりそうです。

**!! ここに注意!**

### ちょっと苦手な相手も…

非常に高度なコミュニケーションができる人ですが、相手が強引だったり、わがままが過ぎたりする場合は本分が果たせず、悩みを抱えることがあります。あいまいなままにしておくとトラブルを招くこともあります。「こういう理由なので、こうしてください」と理由を添えつつ、言うべきことははっきりと言ふようにしましょう。

**UP** ワンランクアップ!

### ①沈黙の技法を身につけよう

コミュニケーションは、何も言葉のみによって行われるものではありません。たとえば、沈黙も立派なコミュニケーションのひとつ。相手の言葉を黙って待つことで、本当の気持ちを引き出せることができます。チャレンジャータイプの人は、つい結論を急ぎがちなところもありますが、こうした手法も覚えておくと効果的です。

ただ、沈黙は相手にとってもストレスがたまるもの。フレッシャーを与えないよう、穏やかな表情で待つようにしましょう。また、相手との位置関係も大切です。座る位置は対面よりも、90度の角度で座ったほうが話しやすくなります。

### ②相手のしぐさから心理を知ろう

ちょっとしたしぐさに気持ちが表れることはよく知られています。たとえば、話しているときに明らかにうなずきが多かったり、話の流れを無視して相づちを打ったりするのは拒絶のサイン。そのほか、こぶしを固く握るのも同じ意味合いがあります。

あごを引き、上目遣いでらむようにしてくるのは攻撃のサイン。反詰したいことがある際です。

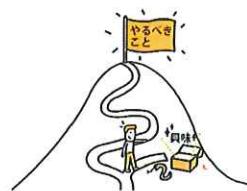
**?** このタイプの人にはどう接する?

### 地道な作業の必要性を伝えよう!

とても楽しい人ですが、地道な作業やルーチンワークは苦手です。やるべきことはしっかりるように促し、楽しむときは楽しむようにすると、よい付き合い方ができるでしょう。

**X** やりがちな失敗

### 注意力が散漫になりがち



好奇心旺盛なのはすばらしいことですが、注意力が散漫になりがちなのは困ったところです。やるべきことが後回しになってしまったり、話題があちこちに飛んで必要な話ができなかったりしがち…。

さらには、ルールや単調な作業が無味乾燥に見えて、逸脱した行動をとってしまうこともあります。そうなると、組織の和を乱してしまいかねません。

心の壁をつくらない一方で、言葉遣いや態度がフレンドリーになりすぎる傾向も。

**↓**

**こうして解決!**

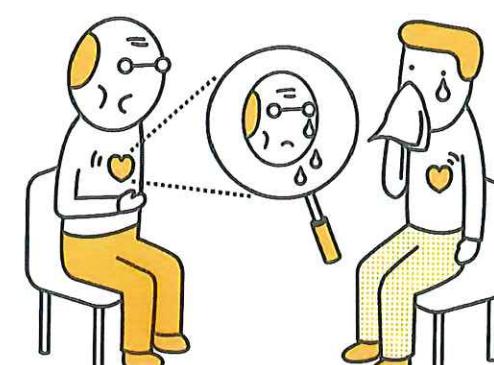
プライベートなら大胆な気まぐれもよいかもしれません、仕事においては時間やルールをしっかりと守り、タスクをこなしていくことが第一です。また、敬語やあいさつなど、一定の礼儀は心得るようにしましょう。特に敬語は、介護職と利用者を「大人と大人の契約関係」と明確にし、よい関係性を築いていくことにもつながります。

## チャレンジャータイプ

明るく喜怒哀楽が豊かな好奇心のカタマリ

●好奇心が旺盛で、新しいことにもどんどん挑戦していくタイプ。喜怒哀楽が豊かで、映画や小説、絵画などで強く心を動かされるような体験が大好きです。

●コミュニケーションにおいても、相手の心に寄り添い、まるで自分のことのように喜びや悲しみを深く感じるなど、あなたにしかできないかわいい方をすることが多いはず。そんなところに「自分をわかってくれた」「親身になってくれた」と、肯定的な気持ちを抱いてくれる人は多そうですね。



**↗ 強みをこう活かす!**

### 自分から学んでスキルアップしよう

現状に甘んじることなく、新しいことにどんどん触れていくことで楽しみながらさらなるスキルアップをはかれます。本や雑誌で仕事に必要な情報をキャッチして、よいと思ったものは取り入れてみましょう。映画や小説に触れて、自分の世界を広げるのもおすすめです。知識が増えれば、利用者との会話も広がるかもしれません。

**⚠ ここに注意!**

### 理想と現実とのギャップ

共感能力が高く、さまざまな物事に关心や理解を示すことができるのに、コミュニケーションのネタを探すのにはまず困らないでしょう。

ただし、自分のいいように想像を広げてしまうと、現実とはかけ離れた理解となり、コミュニケーションに支障をきたすこともあります。相手をよく見ることも忘れないに。



## ワンランクアップ!

### ①オープン・クエスチョン

相手が特定のテーマについて選択や決心をする際、「Aにしますか? Bにしますか?」と答え方が決まっている質問を「クローズド・クエスチョン」といいます。一方、「オープン・クエスチョン」はどうしても「[にっちゃん]を出すはどうなるでしょうね?」といった、相手が考えて自分で選択や決心をする質問のこと。

相手が考える過程に寄り添って、適切なタイミングで質問をするのがコツです。

### ②コーチングで「自己決定」を引き出す

コーチングとは、指示や助言といった「答えを与える」方法ではなく、相手に考えてもらうことで答えを引き出す、つまり自己決定を促すかかりです。人は指示されてやることよりも、自分で決めてやることのほうがやる気や責任感をもちやすくなるため、利用者の自立支援につながります。

たとえば、利用者が「食事の際、野菜を残してしまう」という場合。「全部食べましょう!」と指示をしても、結局残してしまうというのはよくある話です。ただ「どうして残しちゃんでしょうか?」などコーチングを取り入れたアプローチをし、「味が弱いからかな……先に食べれば食べられるかななどと自己決定を引き出せば、食事のときの気持ちちは格段に変わってきます。



## このタイプの人には どう接する?

### その場できっぱりと指摘を!

よくいえば意欲的、悪くいえば協調性に欠けるのがこのタイプ。コミュニケーションの権限が目立つ場合は、その場で指摘をするのがカギです。遠慮して言葉を濁したり、後で指摘しようと思っていると「言わない」ということはOKといいように受け取ってしまうので、その都度きっぱりと伝えることが必要です。



## やりがちな 失敗

熱意のみで突っ走り、  
周りが見えない



誰に対してもフレンドリーに接することができる  
のは大きな強み。ただ「自分はこう思う!」という、半  
ば一方的な信念に基づいて行動するので、利用  
者の気持ちを置き去りにしてしまうことも…。

特に、仕事に夢中になると自分のベースのみ  
で動いてしまうので、一生懸命になればなるほど  
裏目に出てしまうことがあります。これではせっか  
くの社交性も台無しです。



### こうして解決!

もともとコミュニケーション上手ではあるので、  
相手のベースや意見を尊重することさえ心がけ  
ていれば問題ないはず。「伝えた」ではなく「伝  
わった」ということをを目指すようにしましょう。同僚  
や後輩に対しては、強引になりすぎないことが大  
切です。

## 社交家タイプ

誰とでも仲良くできるリーダーシップの持ち主

- 人付き合いがうまく、誰に対しても積極的にかかりをもととします。オープンマインドで入念っこく、初対面の人でも相手の様子にスルッと飛び込んで一気に距離を縮めます。

- そのベースとなっているのは、「話せばきっとわかってもらえる」「一生懸命やれば報われる」というポジティブな姿勢。相手のやる気や元気を引き出すのも得意です。その元気さ、楽観的な発想に思わず笑顔になってしまふ人も多いことでしょう。



### 強みをこう活かす!

職場全体を活性化して、  
働きやすい環境をつくろう

利用者と密にかかわる介護という仕事において、持ち前のコミュニケーション力はとても役立つはず。相手をよく観察して、一人ひとりに合った会話や接し方を心がめよう。

スタッフ間でミーティングをするときは積極的に情報共有をはかると、職場全体が活気づくでしょう。

後輩が悩んでいる様子であれば、ぜひ声をかけてみてください。「私もこうだったよ」と経験をシェアしてあげると、元気に乗り切ってくれることでしょう。



### ここに注意!

#### 考えるより行動が先

リーダーシップを発揮して、周囲の立場に立って仕事をできぱきこなしていくのも大きな強み。

ただし、楽観的な傾向がいきすぎると、よく考えずに物事を進めて失敗することも。周囲のアドバイスに耳を傾け、リスクをよく検討することを心がけましょう。