

第2課 人は交流こうりゅうするのが本能ほんのう

人は一人では生きていけないから、生まれつき人と交流（コミュニケーション）する本能を持っている。あるいは、交流は人間が生きる上でのいろいろな欲求よつきゅうの手段しゅだんだとも言える。

介護現場は人と人との生きた交流の場であるから、介護士は人との交流に関して深く理解ふかする必要があるひつよう。



第1セクション コミュニケーションとは何か

英語のコミュニケーションの語源ごげんは、ラテン語の「共通きょうつうに通行可能つうこうかのう」という意味の言葉ことばです。日本語では「交通こうつう」ですが、この言葉は、現在は電車や車での移動いどうについて使われますから、人と人との場合は「交流ばあい」と表あらわす方が適切ほうです。しかし、今は一般的いっぱんに「コミュニケーション」と呼よばれています。

生まれたばかりの赤ちゃんは誰だれにも教えてもらっていないのに、お母さんとコミュニケーションしていますね。ですから、人には生まれつきコミュニケーション本能があるのです。また、赤ちゃんはお腹なかがすけば、泣ないて母乳ぼにゅうを欲ほしがります。ですから、コミュニケーション（泣く）は人間の欲求よつきゅう（食かべる）を叶かなえる手段しゅだんでもあるのです。

また、コミュニケーションする上では、自分も相手もそれぞれ独立した主体あいてだと考どくりつえなければなりません。主体とは私しゅたい、自分のことです。人にはそれぞれ主体があります。そして、人によって主観しゅかんはそれぞれ違ちがいます。もし、同じ主観の人が多いれば、それが客観きゃっかんとなりますが、主観が同じかどうか、簡単かんたんにはわかりません。

介護現場は介護士と利用者りようの主観的な世界がぶつかるコミュニケーションの場です。介護士はまさしくコミュニケーションの達人たつじんになる必要があるひつようがあります。

 **考えよう**

1) 人間の欲求よつきゅうにはどんなものがあるか具体的にぐたいてき挙あげてみましょう。

また、それらをグループわ分けしてみましょう。

具体的
(ぐたいてき)
グループ分け
(グループわけ)

2) これは何の絵えですか。正しい答えは1つだけですか。

第2セクション ^{けいちょう} ^{じゅうよう} ^{きょうかん} 傾聴、受容そして共感

傾聴とは、相手の話に耳を傾けて聴くことです。軽く聞くのではなくて、相手に強く関心^{かんしん}を向けて聴くべきです。耳と口だけでなく、体全体を使いながら、うなずいたり、相づちを打ったり、相手の言葉を繰り返したりする工夫^{くふう}が必要^{ひつよう}です。もし、相手の話を上の空^{うわ そら}で聞けば、相手の気持ちを正しく理解^{りかい}することができな^{しつれい}いばかりか、相手に対してとても失礼になりますね。

受容とは、相手を否定^{ひてい}しないでありのまま受け入れることです。たとえ相手の話や行動^{こうどう}が変^{へん}だと思っても、まずそのまま相手を受け入れるべきです。そうすれば、相手はあなたに安心^{しんらい}し、信頼^{ちが}してくれるに違いありません。けれども、逆^{ぎやく}の場合、相手はあなたから否定^{はん}されたと感じ、あなたに対して心を閉^とじてしまうでしょう。そうすると、それから介護^{すす}が進みませんね。

共感とは、相手の気持ちに寄り添^よい、相手と同じ感情^{かんじょう}を共有^{きょうゆう}することです。と言っても、相手とあなたは違う人間ですから、あくまでも相手の立場^{たちば}に立って、相手の気持ちを自分も感じようとする^{こと}です。もし、共感しなければ、相手の本当^{ほんとう}の気持ちに添^そった対応^{たいおう}をすることができなくなります。共感^{きんかん}は介護^{きも}の肝^{かん}と言えるとても大切な心のあり方なのです。



 **考えよう**

1) 『MANGA 介護の日本語初級上巻』 第7話のマンガの④を見てください。
クマーリさんの言葉は、サダさんに対して受容、共感していると思いま
すか。あなたなら、サダさんに何と言いますか。

2) 「共感」と似ている言葉に「同情」があります。意味を調べてみましょう。

同情
(どうじょう)

3) 『MANGA 介護の日本語初級上巻』 第8話のマンガの⑩のクマーリさんの
言葉を読んで、共感と同情はどう違うか、考えてみましょう。

第3セクション 目は口ほどにもものを言う

コミュニケーションの内容をメッセージと言う。メッセージを表現する手段には大きく分けて、次の3通りある。

- ① 言語コミュニケーション 言語メッセージ（話し言葉、書き言葉など）
全体の約5%
- ② 準言語コミュニケーション 音声メッセージ（声の大小、速さなど）
全体の約40%
- ③ 非言語コミュニケーション ボディメッセージ（表情、視線など）
全体の約55%

ボディメッセージの割合がとて高いのは驚きだ。しかし、「目は口ほどにもものを言う」ということわざがあることを考えると、納得できる。

外国人介護士は言葉のハンディがあるため、日本人以上に、ボディメッセージを上手に送る技術（例えば表情筋トレーニング）を学ぶ必要がある。また、メッセージを受け取る目（視覚）、耳（聴覚）、手（触覚）、鼻（嗅覚）の感覚器官が敏感に働くよう、常に感性を磨く必要がある。



 **考えよう**

1) 誰かに感謝の気持ちを伝えたい時、どんな表現が適切ですか。

2) 先生は普段どんなしぐさをよくしますか。そのしぐさはどんな意味だと思えますか。

しぐさ

3) 相手に好意的な印象を与える表情はどんな表情ですか。

好意的
(こういてき)
印象
(いんしょう)
与える
(あたえる)

4) 『MANGA 介護の日本語初級上巻』第2話のマンガの④のクマーリさんは後ろ向きで顔が見えません。クマーリさんはどんな表情をしていると思いますか。その表情を見て、サダさんはどんな印象を持つと思いますか。

後ろ向き
(うしろむき)

5) 本文に「表情筋トレーニング」が出ていますが、どんなものか調べて実際にやってみましょう。そして、本当に効果があるか考えてみましょう。

6) 本文に「感性を磨く」とありますが、どういう意味だと思えますか。またあなたはどうすれば感性が磨けると思えますか。

第4セクション 介護現場のコミュニケーション 事例研究 じれいけんきゅう

次の会話を読んでください。

介護士：すずさん、お部屋へやに入ってもよろしいですか。

利用者：はい、どうぞ。

介護士：今日は天気よが良くて、気持ちがいいですね。

カーテン、開けましょうか。

利用者：うーん…でも、いいです。

介護士：今日は午後2時から風船バレーふうせんを予定よていしてるんですけど、参加さんかされますか。

利用者：うーん…。体がだるいから…。

介護士：そうですか。体がだるいんですね。つらそうですね。

どこいたか痛いところ、ありますか。

利用者：そうね、どこか痛いわけじゃないんですけど…。

介護士：今朝、食事ぜんぶめは全部召し上がれましたか。

利用者：いえ、半分はんぶんくらいしか食べれませんでした。

介護士：すずさん、熱ねつはありますか。体温たいおんを測はかってもよろしいですか。

利用者：はい、どうぞ。

介護士：えーと、36度5分ぶですね。これはすずさんの平熱へいねつですか。

利用者：そうね、平熱ね。

介護士：すずさん、何か心配事しんぱいごとでもあるんですか。

利用者：ええ、実は、息子じつのことが心配むすこでね…。

介護士：そうなんですか。昨日来られた息子さんですね。

詳しくお話を伺くわってもよろしいですか。

利用者：大丈夫だいじょうぶよ、実はね…。

利用者：…だから、心配で…。

介護士：そうですか。それは心配さんかですね。だから、レクリエーションさんかに参加する

元気も出ないんですね。

利用者： そうなの。わかってもらえて嬉しいわ。^{うれ}

介護士： 私もすすさんのことがよくわかって嬉しいです。でも、すすさん、風船バレーをしたら、気持ちが晴れるかもしれませんよ。午後になって、もしお気持ちが変わりましたら、お声をかけてください。^は^か

利用者： はい、わかりました。どうもありがとう。

以上の会話には、これまでに習った傾聴^{けいちょう}、受容^{じゅよう}、共感^{ほか}の他、インフォームド・コンセント（説明と同意）という大切な考え方^{かんが}も含まれています。これは利用者の「知る権利^{けんり}」を守るため^{まも}、また、利用者の主体性^{しゅたいせい}を重んじるため^{おも}に大切な考え方です。



 **考えよう**

1) この会話の中で、介護士が利用者^{りよう}の言葉^{ことば}を繰り返^く返^{かえ}しているところはどこですか。どうして繰り返していると思いますか。

2) あなたの生活の中で、「知る権利^{けんり}」が必要^{ひつよう}だと感じたことはありますか。その時^{とき}あなたはどのように感じましたか。また、どうしたらいいと考えましたか。