

# 交流の機会が減少する中での コミュニケーション②

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

Aさんの悩み  
居宅介護事業所の  
介護支援専門員



新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が解除され、利用者のご自宅を訪問する機会が増えてきました。すると、同行している後輩のBさん（入職2年目）が、利用者への説明の最中に言葉が出なくなってしまうことが多いことに気づきました。

そのことを注意したところ、「私から利用者さんに病気をうつしてしまったらどうしよう」などと突然考え込んでしまうことがあり、その思いがいっぱいになると、自分でもどうしたらよいのかわらなくなってしまうのだと告げられました。

指導する立場のため、どうにかしないといけないのですが、Bさんの思いを考えると複雑です。どうしたらよいでしょうか。

## 生活の変化に伴う心の不安

新型コロナウイルス感染症の拡大により、私たちはあらゆる事柄に対してこれまでにない対応を求められてきました。そうした変化を上手く捉えて快適に生活できている人もいます。一方で、行動や気持ちの転換が上手くできず不安を抱えている人もいます。

人はよくわからないものや新しいものに出会うと、自身の身を守ろうと本能的に警戒心を働かせます。警戒心は不安という形になって現れるわけですが、これは誰にでも起こりうる反応ですし、不安があることであらかじめ準備をしたり、言動に気を配れるようになりますので、決して悪いことではありません。問題となるのは、不安に心が支配されてしまうと生活や仕事に支障が生じる、さらには心の病に侵されてしまう可能性があるということです。

今回の事例のBさんも、こうした状況の一手手前にあるかもしれないという視点で、対応を考えていく必要があります。不安と上手く付き合うための、コミュニケーションの工夫について考えてみましょう。

## 捉え方を変えるきっかけをつくる

不安に心が支配されやすい人は、何事においてもネガティブに捉えがちです。例えば、いつも笑顔で迎えてくれる利用者が、その日に限って笑顔ではなかっただけで、「笑顔ではない」は「機嫌が悪い」→「自分が嫌い」と、どんどん悪い考えに変換されていきます。現実に対応する余裕などなくなってしまいますので、Bさんのように言葉が出なくなったり、場面にあわない態度をとってしまうこともしばしばです。

そうした様子が見られたときは、積極的に声をかけてみま

しょう。そして、いま捉われている考えをポジティブに捉え直すことができるきっかけを投げかけてみましょう。前述した例であれば、「今日は体調がすぐれなかったのかもしれない」などの言葉をかけることで、「今日はたまたま笑顔ではなかった」→「自分との因果関係はない」と捉え直すことができやすくなります。

## 「一緒に」を合言葉に言葉がけや行動を

最近の福祉・医療の現場におけるコミュニケーションにおいては、感染症予防の観点から、これまで以上に注意や指導に関する事柄が多くなっている感があります。

不安に心が支配されやすい人は、自分が一生懸命頑張っている事柄や、すでにわかっている事柄について何度もいわれ、もっと頑張れと責められているような気持ちになり、さらに不安になってしまうことがあります。

未曾有の事態のなか、これまでにない心情を抱えている職員も多くいるということも汲み取りつつ、伝えたいことを伝えると同時に、相手の行動変容を促したいと考える時は、「～してください」ではなく「一緒に～」で表現できる言葉がけや行動を意識してみることをお勧めします。

例

×「しっかり利用者に説明してください」

○「一緒に利用者もしっかり説明していきましょう」

ともに頑張ってくれる人の存在は、自分自身の心の内にある不安と向きあう勇気を与えてくれます。

職場内のコミュニケーションが少なくなっている今だからこそ、できるだけポジティブな思考で時間を共有することができるよう工夫していきましょう。

プロフィール  
Profile

久保田 真紀（くぼた まき）

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会で法人・施設の経営基盤強化や運営支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターで、法人・施設の設立支援、職場内環境改善に向けた業務等に携わる。

ブログ「福祉・医療の現場のコミュニケーション向上委員会」連載中。https://www.kawahara-group.co.jp/blogs/communication