

## はじめに

### 私の体験談

---

私が接遇コミュニケーション法を学んだのは若いころ、新人として勤めていた職場でした。

当時なかなか組織（チーム）としてどう動けばいいのか理解できず、コミュニケーションも苦手でしたのでミスばかりしており、本当にお荷物的存在でした。

即戦力が求められる現在では即リストラされてもおかしくなかったかもしれません。

そんな私が社会（社内）で仕事を覚え、辞めなくてもすんだのは社内の内部研修、そして日頃接している上司の行うフォローアップ研修でした。毎月数回、外部研修講師ではなかったので、気軽に参加することができ、日ごろ言えなかった悩みも、少し相談にのってもらえる事がモチベーションの向上にもつながりました。

2年後、「一番伸びたのは君だね。本当に今は安心できる頼りになる存在になりつつあるので、期待しているから頑張りなさい」思いがけなく、そう周りから声をかけてもらえてとてもうれしく思ったことを今でも覚えています。昔は内部の研修はあたり前の時代だったのである意味私はラッキーだったのかもしれません。

### 本レジュメのねらい

---

直接研修してほしいというお話もいただきますが、皆「いい子」になろう、失敗しないように…とと思ってしまい、課題も講師から見て見えにくいものです。素を出す生徒さんはほとんどいません。

そしてコミュニケーションや接遇はすぐには身につかないということが一番のネックでもあるからです。

コミュニケーション・接遇が苦手な者にとっては、外部の研修に行かされること自体ラベリングされたと感じてしまいます。そして「やっぱり駄目なんだよね」と落ち込んでしまいます。

しかし内部の研修の勉強会や研修ではリラックスして安心して臨むことができますので身につく早さも外部講師の研修よりも数倍早いのが特徴です。モチベーションも上がってきますしチームの「和」も深まります。

本レジュメは社内で短時間で出来るスキルアップの為の実践編です。「ロールプレイ」という手法を使ってそれを繰り返すことでより、効率的にスキルを身につけることができるように構成しました。

基本的なスキルアップの題材も載せています。すぐに使えるものばかりです。

また様々なシーンで活用できるように「応用編」として実践できるロールプレイの方法も載せております。

時間も最短 35 分と短時間でできるのが特徴で、業務に支障をきたさないように行えるメリットがあります。

ぜひ、社内で活用していただきたいと思います。

## ロールプレイをする前に知っていただきたいこと【知識編】

- ・利用者にとって施設「家（第2の家<sup>すまか</sup>）」である
- ・利用者家族は「利用者が安心して老後を過ごせる場所」を求めている

### 利用者・家族が求めているニーズと心理

安心感

老後をそれなりに楽しんでほしい

利用者の心理・・・大切にされたい

あなたがいて楽しいと言われたい

自分の生きる意味の再確認⇒あなたがいてよかったと言われたい

「生きがい」の創造

### 傾聴を実践する上でスタッフとしてしなければいけないこと

施設等は利用者にとって生活する場所なのでスタッフには温かく接してほしいという気持ちが本音である。



自分の家族と離れて暮らさなければならないというさみしさとかかえているという寝所を理解すること



傾聴、接遇のある方の総素

利用者⇒大切な家族という視点の転換を図ること！！

傾聴とは⇒利用者と相手のより良い人間関係を築くために身につけておくべきスキル

主人公は相手だという事

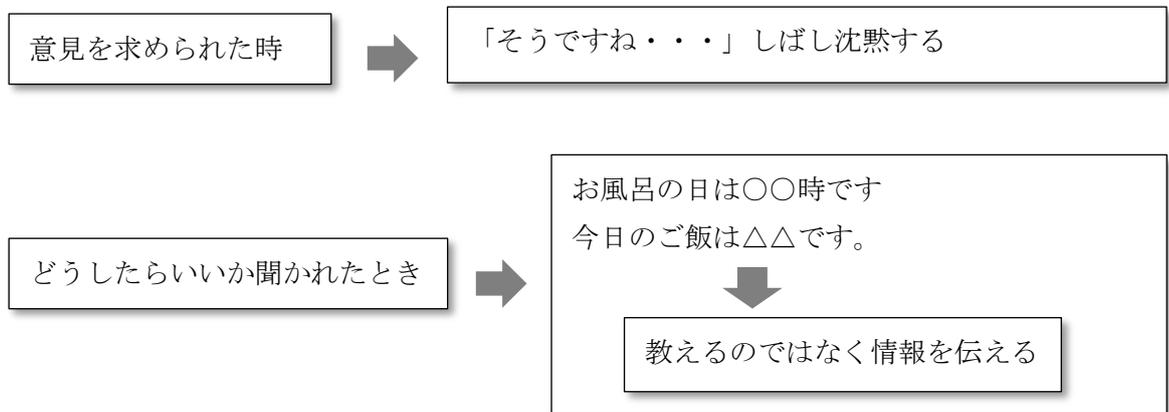
相手の人格を尊重する

アドバイスしない

結論を出さない

説教しない

自分の考えを押し付けない⇒共感する



良いコミュニケーションの方法と具体的なまとめ

- 傾聴という立場を忘れない⇒あくまでも主人公は利用者である
- 礼儀をわきまえる、尊敬語を使う⇒年配の方は大切にされたいと思う
- 相手をきちんと姓で呼ぶ（あるいは何とお呼びすればよいですか？と聞く）
- 身振り、手振り、タッチング（手をそっと添える、肩に手を置く⇒共感の非言語的表現）
- 視線を合わせる⇒例 相手が座っている場合距離、座る位置、姿勢に注意
- 笑顔
- 話は相手のスペースに合わせる最後まできちんと聞く⇒相槌、話題提供、スキンシップ
- 共感的な励まし、労い（例 よく頑張ってこられましたね）
- 相手の伝えたい内容を要約する
- 繰り返し⇒相手の話した言葉を繰り返す
- レッテルを貼らない⇒ラベリング
- 相手の花なしに反論、批判、否定しない

## 傾聴ロールプレイの方法【基本】

初めに「知識編」のシェアを行ってから行うとよい

### 実施要領

時間は35分、人数は6名ほど（最高10名）  
担当者2名（書記1名、進行役1名）の方が進行しやすい  
手ぶらで行う事（参加者） メモは×  
対応の上手い人、苦手な人のミックスを図る

良いコミュニケーションの方法と具体的なまとめの振り返り、シェア

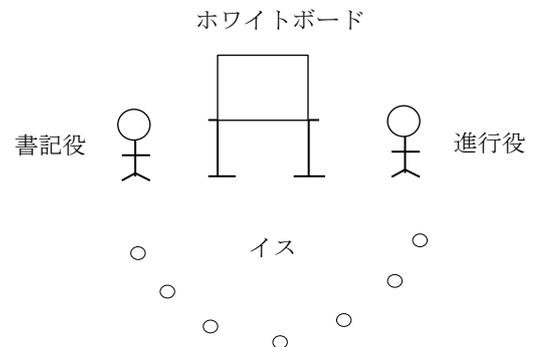


これは冒頭で毎回確認すると効果的

### 手順

#### ①ロールプレイの決まりを最初に説明すること

- ・批判しない
- ・文句を言わない
- ・どうすればもっとよくなるか、皆で意見を出し合う事



#### ②具体的に手順の説明をする

- ・ペアを組んで立場を変えて練習するという説明をする
- ・対応の違いでどう感じるか、具体的に体験することが大切だと伝える
- ・もっと良い対応が浮かんだ人は言ってもらいシェアを図る、そして次につながるよう進行すること

#### ③事例を説明する

伝えきれない場合はホワイトボードに書く

#### ④着眼点、気を付ける事について、気づいた人に発言を求める

（全員に回すが、答えられない人にパス。無理しいは避ける）

#### ⑤担当者が（典型的な）着眼点について伝える

次は良い対応の仕方、よくない対応の仕方を伝える（あらかじめホワイトボードに書いておくとよい）

#### ⑥ペアを組んで対応の体験をお互いにしてもらう

**注意** 自分の言葉で出来るだけ話してもらうことが大切だが、無理な場合はホワイトボードの対応を見ながらでも可

#### ⑦みんなでもっと良い対応がないか、意見を出し合いシェアして終了する

## 傾聴ロールプレイの方法【応用】

### 実施要領

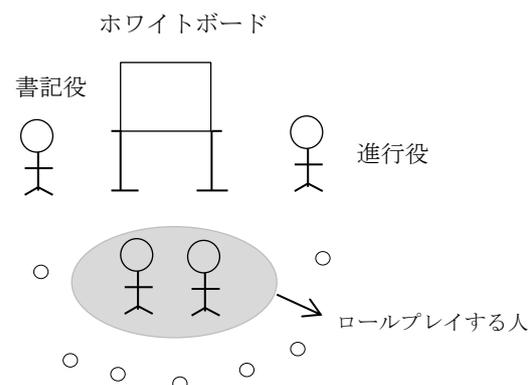
- ・時間⇒35分くらい
- ・参加者⇒手ぶらで行う事
- ・ホワイトボードを中央に置き円陣を組み、前にロールプレイする人用のいすを置く
- ・担当者はできれば2人（書記1名、進行役1名）  
⇒ホワイトボードに書いて皆でシェアする場合などに書記役がいると効率的な為)
- ・週1回～週2回の割合で行う事が望ましい（基本的に参加したい人も含む、またスキルアップしたい人も可）

### 手順

#### ①ロールプレイのやり方を説明する（基本編と手順は同じ）

- ・気を付けること（決まり）の確認をすることを忘れないことが重要

批判しない、欠点を言わない  
どうすればよくなるか、だけ伝えるにとどめる事



#### ②参加者の悩みを言ってもらおう

どんな些細なことでもよい、その中で解決しやすいものを決める。（コミュニケーション、傾聴の分野に限る）



参加者の悩みを書記役がホワイトボードに書く

#### ③本人と相手、役割を決める

悩みに応じて時間が取れなければ、悩みを1テーマに絞る

本人と相手をしてくれる人だけで良い

#### ④ロールプレイをする、そしてどうすればもっとよくなるか意見を出し合い、もう1回ロールプレイを意見を参考に行う

1回目と2回目の違い、よくなった点を挙げてもらう、この時悪い点は決して言わないこと。

#### ⑤終了

## 傾聴を身につけるロールプレイの題材集【基本編】

### ケース

認知症で車いすに座っている A さんに声をかけて挨拶をいようと思います。あなたならどうしますか

### 着眼点

笑顔が大切、目線（かがむ等）、適切な声の大きさが大切、ため口は×

### 対応

良い・・・（かがんで笑顔でゆっくと）A さんおはようございます、気分はいかがですか

悪い・・・（見下ろして）A さん、おはよう、どうね？朝だけど覚めてる？

### ケース

認知症の A さんが家族の悪口をずっと訴えています。こんな時どうしますか

### 着眼点

反論しない

共感すること（吐き出してもらうことが大事。言い過ぎたと自然に気付かれ収まるケースがほとんど）

### 対応

良い・・・そうなんですね。そうかんじていらっしゃるのですね。

悪い・・・私は〇〇だと思います。

ケース

不安に駆られ、落ち込んでいる A さん。生きている楽しみもないよ、最近よく眠れないし、お世話される資格もないよ・・・

落ち込んでいる A さんにどう対応しますか

着眼点

共感と励ましの違いが分かっているか

ラベリングしない (決めつけない)

対応

良い・・・不安でお辛いんですね。お体の具合はいかがですか

悪い・・・誰でもそうだと思いますよ。皆さん同じだからよく言われます。気分が良くなったら楽しいこと見つけられますよ (とにかく励ます)

ケース

朝ご飯を食べているのに、しきりに食べていない、ご飯はまだ?と繰り返し言う A さん。  
あなたならならどうしますか

着眼点

気持ちを落ち着かせること

対応

良い・・・少し待ってくださいね。そうしたら用意しますね。

悪い・・・さっき食べましたよ。

## ケース

初めて来られた A さん。慣れないせいか無反応無口。着替えも拒絶されている状態です。  
あなたならどうしますか

## 着眼点

自己開示、笑顔で視線を合わせること  
無理しいはできるだけさけること  
初日なので気にかけています（相手のペースに合わせ）、と安心感を与えることが大切

## 対応

良い・・・おはようございます。今日はとても天気がいいですよ



自己開示

まだお着替えはされたくないのですね。ゆっくりされてみてください。  
またお伺いいたします。（その後退室）

悪い・・・おはようございます。時間ですが着替えたくなかったらナースコールを押してくださいね。  
（その後退室）