

4 . コミュニケーションをよりよくとるために

介護という仕事のなかで、最も大切で、しかも難しいのが「相手とのコミュニケーションをうまくとること」ではないでしょうか。

訓練生がこれから介護の現場で実践的に働いていくためには、このコミュニケーションの能力は欠かせません。実際に指導していくうえで、コミュニケーションをよりよくとるための理論とポイントをしっかりと理解することはとても重要なことです。

■ 1. 人の心を知り伝えるための理論 ■

1) コミュニケーションの基礎を知る

私たちは、相手の立場に立って考え行動すれば、たいていの対人関係はうまくいくことを経験上知っています。しかし現実には、疲れていたり、忙しかったり、時にはイライラしていたりするため、ついカッとなってしまうことも少なくありません。そのため、心ならずも相手を傷つけてしまったり、悪くすると、せっかく築いた相手との信頼関係を壊してしまうこともあります。

自分の気持ちを伝え、知ってもらい、わかってもらうためには、それなりの理論が必要です。このような問題に深い関心を示し、人間の心と行動の分析を通し、対人関係のしくみについて学問的に体系化したのが、アメリカの精神分析医エリック・バーンによる「交流分析」です。

基礎を知っていれば、対人関係において何か問題が起こっても、その基礎から再度考えてみる事が可能となります。

2) 心の状態に応じて接し方を変える

バーンは、一人の人間の心の中には、3つの異なる「心の状態」があると考え、それを「自我状態」と呼んでいます。この3つの自我状態がどうなっているのかを知り、どうしたらスムーズなつきあいができるかということを考えることが、「交流分析」の基本です。「交流分析」とは、「人の心の成り立ち」を知り、その心の状態によって自分の接し方を臨機応変に変えていく、つまりコミュニケーションを円滑にするための理論なのです。

(1) 庇護・命令の「親の自我状態」

そのうちの1つは「親の自我状態」です。親の気持ちといってもよいでしょう。「批判的な親」と「保護的な親」の2つに分けられ、「批判的な親」とは、頑固なお父さんのように厳格で規律や道徳を重んじます。反対に「保護的な親」とは、優しいお母さんのように他人に対する思いやりの感情を示します。私たちが育ててくれた両親が、あるいは両親に代わり私たちが育ててくれた人が、私たちの心の中に住み続けて「あしなさい、こうしなさい」と庇護したり、命令している部分です。

(2) 冷静に判断する「成人の自我状態」

2つめは「成人の自我状態」つまり大人の気持ちです。理性的・客観的に物事を判断し、状況に応じて適切に対処する部分です。冷静に判断する部分といってもよいでしょう。