

5) まずは相手の気持ちを受け入れる

高齢者が自分の気持ちや考え方に固執したり、年をとったことを卑屈に思っただけで本音と裏腹なことを言ったり行動したりすることはよくあります。介護者はそのような高齢者の複雑な気持ちをまず受け入れることが大切です。相手の発言をしっかり聞いてその思いや主張を尊重し、真意をつかむことで、よりよいコミュニケーションが築けるということを理解してもらいます。

6) お互いのプライバシーを尊重する

利用者にもプライバシーがあります。介護者といえども立ち入るべきではありません。反対に介護者のプライバシーもきちんと守らなければなりません。親しくなると、お互いについて個人的なことに踏み込んでしまいがちですが、利用者が話しても差し支えない話題とそうでない話題は、きちんと線引きしておくことが大切です。プライバシーの大切さと守り方について考えてもらいましょう。

■ 2. 日常の心構え ■

1) 「あいさつ」はコミュニケーションの基本

(1) あいさつの大切さ

人と人が知り合い、お互いを理解し合うために最も大切なものが「言葉」であり、その第一歩となるのが「あいさつ」です。つまり「あいさつ」は、人と人とのコミュニケーションの基本だといえます。きちんとしたあいさつができる人は、それだけで評価が上がる場合もありますが、反対にあいさつを満足にできない人は、仕事の能力さえ疑われかねません。

利用者が心を開いて、気持ちよく接することができるよう、あいさつの大切さをしっかりと教えておきましょう。

(2) まずは自分から、積極的に

一般的に、先に「あいさつ」をした人のほうが、その後の会話の主導権を握る場合が多いようです。自信がないときや初めての人が相手のときなどは、相手のペースに巻き込まれ、あいさつのタイミングを逃してしまうことも少なくありません。あいさつをしそびれて気まずい思いをしないよう、日ごろからあいさつのタイミングに慣れておくこと、そして、どのような場でもまず自分から先にあいさつするよう心がけさせましょう。

(3) 明るく、ハッキリと

「あいさつ」は、相手の存在を認めているという意思表示ですから、人との交わりのなかで「あいさつをしない」というのは「相手の存在を無視している」ことにもつながる大変失礼な行為といえます。また、「自分はきちんとあいさつをしている」と思っている、実際に相手にきちんと届いているか注意する必要があります。ポソポソと何を言っているかわからない声で相手にきちんと伝わらないあいさつは、本当のあいさつとはいえません。明るい声でハッキリと、相手にきちんと心が伝わるようなあいさつを常に心がけさせましょう。

(4) 相手の目を見て

あいさつの場合だけでなく、話をするときでも相手の目を見ながら話すことはとても大切なことです。自分では、誠意が相手に伝わっていると思っただけでも、なかなか相手には伝わりにくいものです。しかし、相手と視線を合わせることで、誠意は伝わりやすくなります。必ず相手の目を見てあいさつをするよう指導しましょう。

2) 「時間」と「約束」は信頼のバロメーター

(1) 時間は絶対厳守

時間を守らないということは、相手だけでなく自分が所属する会社（組織）にまで迷惑をかけることになります。時間の使い方の善し悪しが、人生そのものの善し悪しにつながるといっても過言ではありません。また、約束を守ることも時間と同様、とても大切なことです。