

められたり、感謝されたり、親しくしてもらったりすることを望んでいます。人が健やかに成長していくためには、体の栄養分だけではなく、「心の栄養分」がどうしても必要になります。

交流分析では、心の栄養分を「肯定的ストローク」と呼んでいます。反対に、非難や無視をすることは「否定的ストローク」といいます。

「ストローク」は、肌のふれあいの「肉体的ストローク」、心のふれあいの「心理的ストローク」、そして「言葉によるストローク」の3つに分けることもできます。言葉に出さなくても、「心理的ストローク」や「肉体的ストローク」で、心の栄養分は十分に与えることができます。

心の中に「心の栄養分が入った壺」があると仮定してみてください。心の栄養分をたくさんもらっている人は、壺の中がいっぱいなので他人にもどんどん栄養分をプレゼントできます。しかし、その壺に少ししか入っていない人は、他人にまであげることはできません。そこで、人とふれあうことがなくて寂しい思いをしている人には、まず「ストローク」をたくさん投げかけて、心の壺をいっぱいにしてあげましょう。

お年寄りの中には、神経が過敏になっていて、ささいなことを「否定的ストローク」と感じてしまう人もいることでしょう。ささくれだった心をなだめるためにも、心の壺を満たしてあげることが必要です。

よって、私たちが毎日を幸せに心豊かに過ごすためには、いつもお互いに栄養分を交換し合い、心の壺を満たしておくことが大切だといえるでしょう。

■ 4. 介護現場におけるコミュニケーションのポイント ■

1) 介護シーン別のコミュニケーション

(1) 食事時のコミュニケーション

利用者が楽しく食事できるのは、それだけですばらしいことです。楽しく食べてもらうことが、介護者にとって利用者の食事の介助をする際の最も大切な仕事なのです。その原則を忘れずに、利用者の好き嫌いや栄養に考慮したメニューづくり、楽しく食べられるような食卓の演出、食べやすい食材の切り方や食器の工夫、調理法や料理の話を中心に会話を広げるなど、工夫のしどころはたくさんあります。

(2) 入浴時のコミュニケーション

多くの利用者は入浴を好みます。入浴することで体は温まるし、気持ちもリラックスするからでしょう。しかし、利用者にとっては洋服を脱いだり着たりするだけでも一苦勞です。洗い場や浴槽が滑りやすい点に注意しながら、快適にお風呂を楽しんでもらうにはどうしたらよいかをしっかりと指導しましょう。

(3) 排泄時のコミュニケーション

人間にとって排泄は、呼吸と同様の絶対に欠かせぬ行為といえます。それだけに重要な行為なのですが、排泄にはなぜか羞恥心がつきまとい、何かあっても後回しにしたり隠したりしがちです。利用者の多くは高齢により排泄機能が衰えていくため、そそうなどのトラブルになることも珍しくありません。そのうえ、羞恥心が災いしてか対応がこじれることがままあります。そのようなトラブルにどのように対処するかを細かく指導します。

2) 相手の気持ちを傷つけないためのコミュニケーション

(1) 親しさを過剰に示されたとき

他人に親切にされればうれしいと感じるのはだれも同じです。感謝の気持ちを具体的に示そうと考える行動しようとするのも同じでしょう。問題はその行動が過剰になったときです。高齢者は得てしてそうした行動に陥りがちです。それはなぜなのか、どうしたらそうした気持ちを尊敬しつつ断ることができるのかを具体的な経験談などを交えつつ説明します。