

高齢者との コミュニケーション



北海道介護福祉学校 神谷 寿恵

自己紹介

「神谷先生ってどんな人？」



「はじめまして＝第一印象の時に必要なのは？」

⇒ 3～5秒で決まり、その影響は3年続く

大切なのは、話す内容ではなく、

「外見と話し方」!

第1印象で大切なのは「外見と話し方」

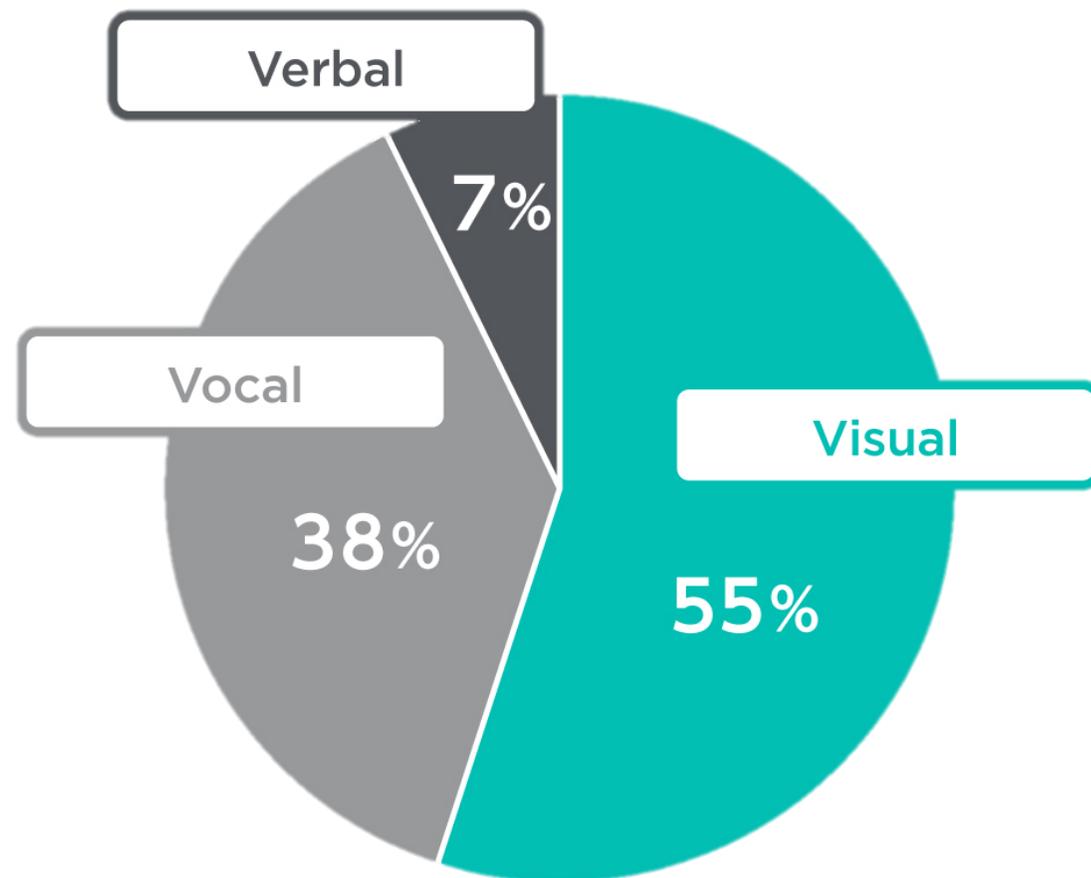
A black and white illustration of a person's face, showing the eyes and mouth. The face is partially obscured by a large, red, multi-pointed starburst shape. The starburst contains the text "言葉と表情が合っていない！".

言葉と表情が合っていない！

「私たちは、相手が言葉にしないことも受け取ってしまう」

メラビアンの法則(1971)

- ☞ 外見55%
表情、服装、髪型、立ち方、歩き方、目線、
身振り手振り、姿勢、身に着けているもの、
空間行動
- ☞ 話し方33%
言葉遣い、声の大きさ、速さ、高さ、
イントネーション
- ☞ 話す内容7%
話しの構成



「私たちは、相手が言語化しないことも受け取ってしまう」

メラビアーンに対する誤解

→言葉や表現される感情（印象）が
矛盾する時、外見と話し方の情報に
左右される！

第1印象で大切なのは「外見と話し方」



演習「表情」



笑顔で目線を合わせるは基本かつ最強！

笑顔で目線を合わせるは基本かつ最強！



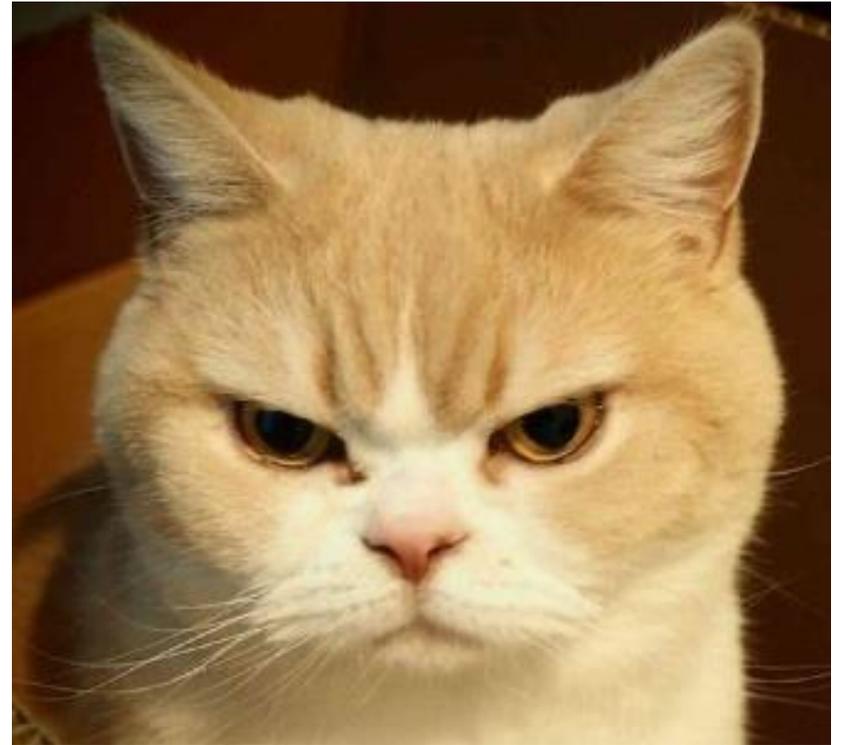
演習「挨搵」



コミュニケーションには「**カ**」がある。



人を癒したり元気づけたり
楽しく笑顔にしたり



人を傷つけたり 混乱させたり
不安にさせてしまうことも

福祉の世界のコミュニケーションとは？



「人がその生きる望みを失うのは、貧困や飢えや病気の為ではなく、周りの人から見放されたことを知った時です。自分は誰からも必要とされていないと感じた時なのです。」

マザーテレサ

相手を元気にするコミュニケーション

- ①笑顔は口角をあげよう！
- ②挨拶するときは、なるべく目を合わせて！
- ③相手に合わせたコミュニケーションを！

