

HOPE介護レポート -(2)

介護コミュニケーションへの提起 2000

2000年9月

博報堂エルダービジネス推進室

<介護コミュニケーション>

介護の現場を支える言葉。

介護現場のまっただなかで、いちばん大きな精神的負担を抱えているのが、介護者です。

彼らを取り巻く人間関係には、様々な「心のバリア」が存在しています。

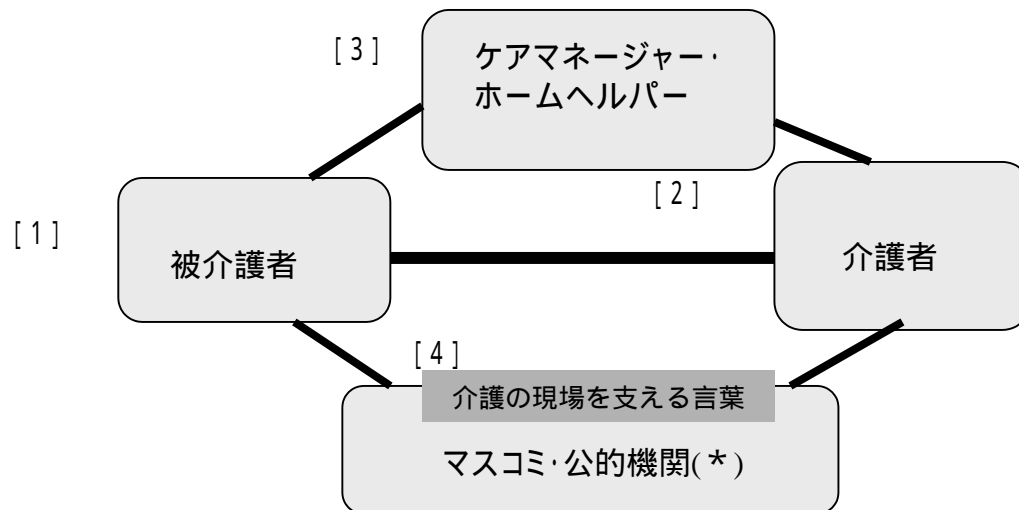
被介護者との人間関係。家族・親類との人間関係。ヘルパー・医師との人間関係。
その中で、彼らは、報われない、理解されていない、と感じながら、孤立化してゆく...

彼らを中心とした介護の現場が抱える悩み・問題点に対し、
介護の現場を支える言葉は「第2のヘルパー」になりうるかもしれません。

つながりを感じさせる言葉。安心感を与える言葉。ねぎらいの言葉。

理解されていると感じさせる言葉。報われる言葉

コミュニケーションが、介護の現場の関係を変え、新しい人間関係をつくってゆく。
私たちも、介護の現場を、コミュニケーションの面でサポートしてゆきたいと思います。



(*)在宅介護支援センター・市区町村役場

介護の現場には基本的に「被介護者」「介護者」「ケアマネージャー・ヘルパー」の三者が関わっています。「マスコミ」はこれに第4の関与者として関わることができ、三者のコミュニケーションを支える役割を果たす可能性を持っています。

<介護コミュニケーション・キーワード>

介護の現場でのコミュニケーションから、広告コミュニケーションまで。
また、介護される人から介護する人へ、介護する人から介護される人へ。
これで、また元気になれる、ここから、またがんばれる、新しい気持ちになれる。
様々なところで通じる<介護コミュニケーション・キーワード>。

ありがとう力。

それは、ここちよい人間関係をつくる力。
「ありがとう」のひと言が、心を軽くしてくれる。
気持ちのわだかまりを消してくれる。
相手に対する心の壁を取り払ってくれる。

社会が「介護」という新しい状況に取り組む中で、
いま現場では、複雑な人間関係が生まれています。
家族介護から、介護サービスの導入へ。
高齢化の進展による「老老介護」の増加。
核家族化による家族関係の希薄化。
そこには様々な「心のバリア」が存在し、
人々はとまどい、悩み、大きな精神的負担を感じている。
それが、よりよい介護をつくってゆくための、
大きな障害になっています。

感謝の気持ちを伝えること。
ねぎらいの言葉をかけること。
それが、ここちよい人間関係をつくってゆくための突破力になります。
介護を変えてゆく力になります。

ありがとう力。
これからの介護コミュニケーションのキーワードです。

<介護コミュニケーション 7つのポイント>

どうしたら、精神的負担がやわらぐか。どうしたら、もっと楽しくできるか。
「介護コミュニケーション」で気をつけたいことを調査で得られた生活者の生の声から
引き出しました。是非、介護の現場でお役立ていただきたい。
そして、これからの広告づくりに役立てたい、と考えています。

自然体で語る
おしゃべりも介護のうち
介護はチームプレイ
介護する人を癒す
介護される人を敬う
ほどほど介護のススメ
明日は我が身と考える

自然体で語る

肩肘張らない。構えない。リラックスして、対等の目線で向かい合う。ゆっくりと、分かりやすく話す。

おしゃべりも介護のうち

聞くこと、話すことも、立派な介護。介護される人を、一人ぼっちにしない。友だち感覚の会話が、生きる力を生む。

介護はチームプレイ

立場はそれぞれ違って、介護はいろんな人の仲間仕事。一致団結、腹を割って、お互いに協力しあおう。

介護する人を癒す

介護はシンドイ。理解する。応援する。ねぎらう。そんな一言で、介護する人の心身が癒される。明日へのパワーが湧く。

介護される人を敬う

多くの場合、介護される人は人生の先輩。尊敬の気持ちを持って接する。その人の歴史や自尊心を大切にする。

ほどほど介護のススメ

面倒を見すぎてもいけない。介護する人もきついし、介護される人のパワーも下がる。良い加減に。ときには息抜きも。

明日は我が身と考える

今は当事者じゃなくても、介護の世界は、ある日突然やってくる。常日頃から、心の準備をしておこう。

<介護コミュニケーションの全体>

自然体で語る

明日は我が身と考える

おしゃべりも介護のうち

展開ワード例

ありがとうの力

展開ワード例

ありがとうの心

ありがとう力

介護コミュニケーション
キーワード

介護はチームプレイ

ほどほど介護のススメ

展開ワード例

ありがとうの言葉

展開ワード例

ありがとうの笑顔

介護される人を敬う

介護する人を癒す

介護コミュニケーション7つのポイント