

— 介護ビジネスの未来を創る —

週刊高齢者住宅新聞

Elderly Press Newspaper

2022年(令和4年)

3月2日

第662号 (毎週水曜日発行)

(株) 高齢者住宅新聞社

〒104-0061
東京都中央区銀座8-12-15
☎03-3543-6852(編集部)
発行人 網谷敏数
年間購読料 23,100円(送料込・税込)

ホームページ

<https://koureisha-jutaku.com>

第8回 部下が受け入れやすい話し方

介護・高齢者事業の職場では、様々な年代職場経験の方が勤務しています。時に上司は、自分よりかなり年上の部下と仕事をしていかなければなりません。このよ

うな場面で上司が部下に対し命令口調で話すと、部下は「上司だから仕方ない」とは思うものの、内心複雑な気持ちになります。また一方で、上司が気を使い過ぎて、言いたい事を言えない、指示が出せないという事もあ

ります。上司の話し方・伝え方から、上司と部下の関係性が築かれていきます。

今回は相手を尊重しながら、自分の言うべき事、伝えるべき事を、相手を受け入れやすい表現にする、「アサーティブコミュニケーション」のコツを紹介します。

① アイメッセージで伝える

例えば自分が意図しないことが起きた時、A「あなたはいつも○○なんだから」という言い方をすると、B「私は○○してもらえると助かります」という言い方をした方が、相手は素直に

相手尊重しつつ指示・指導

「アサーティブコミュニケーション」

受け取り行動してくれませ。Aをユー(You)メッセージ、Bをアイ(I)メッセージと言います。ユーメッセージは相手を主語にして話している、言われた方は責められたり命令されているように感じ、不満や抵抗感を持つこともあります。アイメッセージは自分を主語にし、自分の考え・気持ちを伝えるに留めていて、言われた方は素直に受け取り、行動に移しやすいくなります。

アイメッセージを使いこなすコツは、「私は○○と思っています」、「○○してもらえると助かります、有難いです、嬉しいです」のように、命令形ではなく自分の考え・気持ちを伝える形にします。そうすると相手は無意識に、言われた事をしてあげたくなるのです。

② 肯定文で話す
人から次のように言われたらどう思いますか？
A「君は車の免許を持っていないから、この仕事はできないよ」
B「車の免許をとったら、この仕事にチャレンジできますよ」
Aは否定文、Bは肯定文で表現しています。言われた方は、否定文の場合気分が沈んだり、後ろ向きになったり、テンションが下がります。肯定文で言われると、気持ちが前向きになりモチベーションが上がったり、希望が持てるようになります。人は否定されるとやる気が起きにくく、肯定されるとやる気が起きやすくなります。部下への指示や声掛けも肯定の表現を使って、モチベーションを上げるように接してみてください。また自分自身との対話も肯定文を使って、安定した良い状態をキープできるような心掛けてください。
上司の話し方・伝え方ひとつで、部下のモチベーションや職場の雰囲気も変わっていきます。



介護事業者のメンタルヘルス

垣内イズム けあ人財アカデミー合同会社代表

垣内イズム プロフィール

けあ人財アカデミー合同会社・代表として、介護職の人材育成・メンタルヘルスケアに取り組んでいる。前職のパナソニックエイジフリー(株)で16年勤務し、介護付有料老人ホームの運営と人材育成の経験に加え、成功心理学・コミュニケーション心理学と言われるNLP(神経言語プログラミング)トレーナーとして、管理職育成・介護職員育成・メンタルヘルスケア研修、介護職のカウンセリングなどを実施している。

介護 B i z