

# ニコリティ

## VOL.50

にっこり(笑顔)+コミュニティ(地域)+クオリティ(いきいき)

with コロナ時代のコミュニケーション

私たちの生活にすっかり定着してしまった「マスク」・・・ご高齢の利用者様と接するときに、声がこもりがちになり何度も聞き返される、間違った内容が伝わってしまうなんてことはありませんか？

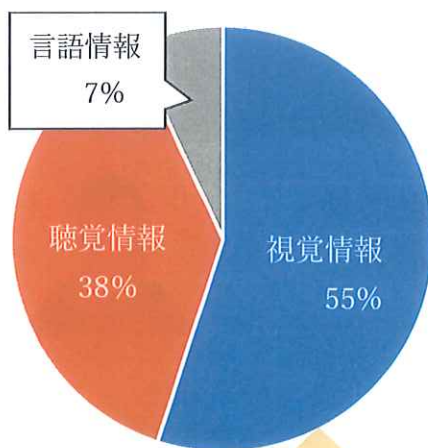
特に認知症のある方がマスクをしている場合は相手の表情も読み取りにくく、きちんとこちらの話が伝わったのかわからない時もありますよね。



### 非言語的コミュニケーション

「目は口ほどにものを言う」といことわざがありますが、非言語的コミュニケーションとは「目、表情、うなづき、姿勢、態度」など言葉以外の物が作りだす対話での情報のことを言います。

聞き手は話し手の情報から「言語情報」「聴覚情報」「視覚情報」の3つを得ています。



ある調査では、話し手の表情と内容が一致しない時に、人は視覚、聴覚、言語のどの情報を重視しているのかを調べました。

その結果左のグラフのとおり視覚と聴覚の情報が印象を左右することが示されました。表情やしぐさなどの視覚情報と声のトーンや抑揚などの音として聴覚から聞き取る情報は言語の意味よりも大きな影響があることがわかります。

ところがマスクをつけたままでは顔の下半分が隠れてしまうため表情が読み取りにくい、声が聞き取りにくい、感情が伝わりにくく冷たい印象をあたえることもあります。

話の内容より視覚・聴覚情報のほうが印象を左右する。

アルバート・メラビアン/USA



### マスク着用時のコミュニケーション

#### 1. マスク着用時はお互いの声が聞き取りにくくなりがち

普段よりも大きな声ではっきりと伝えるようにし、大きくうなづいたり、身振り手振りなどの非言語的コミュニケーションを交えて話すようにしましょう。

#### 2. マスクをつけていると表情がわかりにくく相手に冷たい印象を与えてしまうことも

自分の表情が伝わりやすいように目元を意識して表情をつくるようにしましょう。声のトーンに注意して聞き取りやすい低めの声でゆっくり丁寧に話すことも大切です。

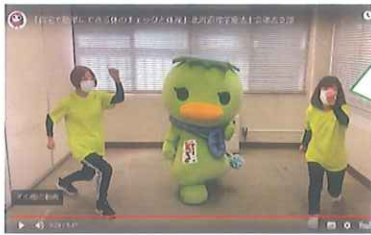
#### 3. 身だしなみに気をつけて

マスクをつけていると顔の下半分がおおわれているので、つけていない時よりも髪型への注目が集まりやすくなります。前髪が目にかかっていると暗い印象になりがちです。すっきりとした明るい印象を与えるために髪型も工夫してみましょう。

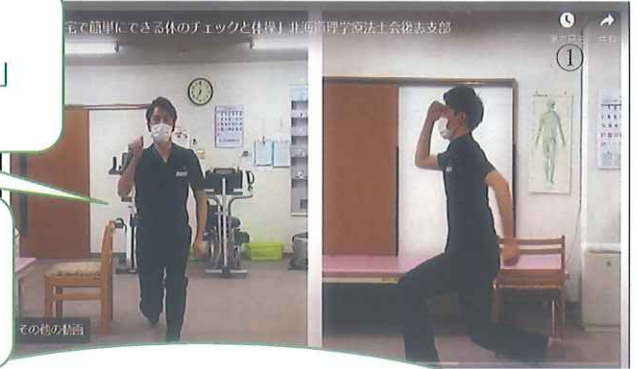


小樽市のホームページには高齢者の介護予防のための動画が掲載されています。  
どんな動画なのかのぞいてみました

① 北海道理学療法士会後志支部  
「自宅で簡単にできる身体のチェックと体操」



介護予防サポーターさんと運がっばも参加



② 北海道作業療法士会  
「元気な生活をいつまでも」



③ 北海道歯科衛生士会小樽支部  
「お口の機能を維持しましょう」



「高齢者の  
フレイル予防」



④ 北海道栄養士会後志支部  
「高齢者のフレイル予防」



⑤ 北海道柔道整復師会  
「健康柔（やわら）体操」

実際に健康柔体操をやってみました。(約8分)  
難しい動きはありません。ゆっくりと腕や体幹を伸ばす動作で、肩こり解消によさそうです。  
終わった後は身体がすっきりとリフレッシュできました。



以上の動画は小樽市のホームページの高齢者・介護・介護予防のページで視聴できます。

<https://www.city.otaru.lg.jp/docs/2021040100114/>

広報紙を通して、事業所のみならずとの双方向のコミュニケーションができるようになればと思います。  
ご意見・ご感想・ご質問などを、お寄せ下さい。  
笑顔のまちづくりに取り組みます。今後も北西部地域包括支援センターをよろしくお願い致します。



小樽市北西部地域包括支援センター  
〒048-2671 小樽市オタモイ1丁目20-18

mail: [hokatsu@otaru-ikuseiin.or.jp](mailto:hokatsu@otaru-ikuseiin.or.jp)  
TEL 0134-28-2522 FAX 0134-28-2523