

# 笑顔と笑声<sup>え</sup><sup>ごえ</sup>

介護の仕事はサービス業です。サービス業に従事するスタッフとして、ご利用者やご入居者に、そしてご家族に満足して頂ける対応の基本は、「笑顔」と「笑声」であると言えるのではないのでしょうか。

「笑顔」のポイントは、目が優しいこと、口角が上がっていることです。目は心の扉とか、目は口ほどにものを言う、などと言いますが、目にはその人の心が表れます。

介護のプロとしての自覚を持ち、人間として対等な立場において優しさと相手を思いやる気持ちをもって接する(ホスピタリティ精神)事が、優しい眼差しとなって表れます。

また日本人は口元が「への時」になりやすいそうです。鏡の前で「イー——」と声を出しながら、口角を上げてみてください。

いかがでしょう。鏡の中の素敵な笑顔のご自分に会えたのでしょうか？

「笑声」とは、笑顔で声を発すると、声からも笑顔を感じるのです。声には、その人の心が宿って相手に伝わります。どのような気持ちで相手に向き合っているか、声を聞けばわかるのです。

ですから、笑顔と笑声でご利用者・ご入居者に接すると、相手は、この人は自分を大切にしてくれる人だと感じて、介護を委ねてくださるのではないのでしょうか？一方で笑顔と笑声がなく、険しい表情や怒鳴ったり怖そうな声で接すると、様々な拒否につながるのではないのでしょうか？



垣内 イスズ

**「笑顔」と「笑声」は、介護の仕事をする人の、仕事への心構えの表れと言えます。**