

## グループ名称

検討課題 利用者とのコミュニケーションの仕方について

### 検討課題から話し合いによって抽出された問題点

- ① シェアードを使ったコミュニケーションを嫌がる利用者に対して
- ② 利用者に、頼りたくないと思われているのではないかと、どうしたら言葉遣いが出るか。
- ③ 「帰りたい」と言われる利用者に対して
- ④ 目が合うだけで拒否される、挨拶もしてくれない利用者に対して
- ⑤ ちゃん付け、さん付けの呼び方について
- ⑥ 職員の介入を拒否される利用者に対して
- ⑦ 急に怒り出す利用者に対して
- ⑧ 利用者に対して「うそ」

### 問題点に対する解決策

- ① なるべく耳元で話そうにする。視線を合わせる。場合に依り筆談も。  
近くで、わかりやすい短文で、ゆっくりと話す。
- ② 信頼関係を築けるような接し方。無理ではできないことは、他のスタッフに頼る。
- ③ その場のごまかしではなく、じじに寄り添う。ごまかそうとしない。  
「どうして帰りたいと思ってる？」と問いを返す。
- ④ 根気よく声かけをする。
- ⑤ 愛情を込めた呼び方ではあるか、相手に対して失礼でもあるので、「ちゃん付け」はしない。
- ⑥ いろいろ試してみる。「一歩者に行こう」など。
- ⑦ 家族や主治医にも相談する。
- ⑧ 本人が幸せになるようなうそならいいと思うか、「うそをつく」というより、  
楽しい話の方へもって行って、話を広げていく。