



# ともしんのお悩み相談コーナー



## 今回のお悩み

「私なんていないほうがいいんだわ」とか「もう生きていても…」とネガティブなおしゃるご利用者様にはどのようなお声かけをしたらいいのか、アドバイスをお願いします。

### 皆様からいただいた 声掛け事例集

誰でも生きているという事には  
意味がありますよ

悲しむ方がたくさん  
います。私も含め  
て…

そんな事ないですよ、いままで  
一生懸命仕事してきたんでしょ、  
これからはその分ご褒美だと  
思ってゆっくり過ごして下さい。

あなたにはげまされている  
人もいますよ

そんなことないですよ。  
大丈夫ですよ



そんなことを言われると  
私が悲しいよ

苦労されてきたんですね。大変でしたね。そんな  
ことおっしゃらずに私たちスタッフが  
ついていきますから安心して下さい、  
思っていること話して下さい

人間誰でも役割がある。いなく  
てもいい人なんてこの世に  
ない。生きているだけでいい

辛いことがいっぱいあったのです  
ね。そういうふうになることがあ  
るんですね。今まで大変でしたね、  
いっぱい頑張ってきたんですね

そんな風に言わないで、寂しいから、私たちは、  
〇〇さんの事頼りにしてるのよ、やってほしい  
ことがたくさんあるし、分からない事で聞きた  
いことあるから、回答お願いしますね

生きていたら皆と沢山お話し  
も出来るし、楽しい事もいっ  
ぱいあります

それはつら  
かったね、僕  
になにか出来  
る事ないかな

そんなさみしいこと言わないで下さい  
ね。少なくとも私はあなたがいないと  
さみしいですよ

私は〇〇さんにお会いすることができて、  
本当に良かったですよ。これからも元気な  
姿を見せてください

自分の事に対してネガティブな話が多い方だと、他の事や人に対しての事を聞くと良く言う事があるかと思います。言葉に出すとその考えに陥りやすいので、効果的かもしれません



(学校では) その方所を褒める、いいところを話す、発言を遠回しに否定する。(普段) お話を聞いてどうしたのかを問う(何を思っても口を出さず聞く) or そっとしておく(遠くて様子見をする、刺激してしまうこともあるので)

利用者様の話を聞き、よりそこから始めてはどうですか

私はデイサービスで働いています。そこでもネガティブな事を言われる利用者様がいます。私は「そんな事言わないで、そうなったらここにも来れないし、私達にも会えないのよ、楽しい事まだまだやろうよ」と話すと「あらホントだ、あなたに会いたいから…」と前向きになってくれました。

笑顔を見せるの対応、軽作業、軽い手伝いなど、自分の仕事に巻き込み、手伝ってもらい、そっちの会話をしていく。重度でも車椅子のままでも、リアカー代わりなどつれ歩いてみる

ネガティブな言葉に対して前向きな言葉を利用者様がいることによって職員・家族がなごみ、一生懸命に仕事できるような声かけ、利用者様への気配り、目配り、心くばり、気付きが大事

皆様からいただいた  
対処方法



ネガティブな発言をされる方は、寂しいさから来ることが多く感じます。意見を伝えるよりも、話を聞いてほしい欲求が強いようです。傾聴し、気にかけていることを伝えています

なぜそのようなお気持ちになるのかをお聞きできるならお話をきく。利用者さまのお気持ちに寄り添う。

その人の楽しみを見つける。趣味、レク、楽しめることなど

何故そう思うのか、傾聴する。気持ちを聞き共感した上で、自分はそうは思わない事、私は一緒にいて欲しいと思う事を伝える。

すべてを聞きどうしてそう思う等も会話の中で傾聴してから、その方についてほしいこと・居てうれしいこと伝える。本人さんが話しきって落ち着けば、できれば話題を変えたり場所を変えたりその話が長くなりすぎないように楽しい方向にもっていく

想いを傾聴し共鳴した後、どうしてそんな風に思うのかを訪ねてみる