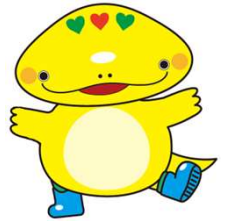




ともにんのお悩み相談コーナー



今回のお悩み

あるご利用者様が人の好き嫌いが激しく、座る場所など細かく注文してきます。毎回ご希望通りになるとは限らないので気に入らない時などは職員にきつく当たってきたいします。このような自分勝手なご利用者様の対応に振り回されて困っています。どう対応したらよいのでしょうか。

ご利用者様が認知的な障がいによるものなのかどうかによってもアプローチの方法は異なると思いますが、いずれにしてもご利用者様は何らかの理由で苦痛を感じているからそのように訴えているということを受けとめることが大切だと思います。理由にならない理由かも知れませんが、希望に添えない事がある現状にあっても、気に入らない事を否定せずに聞き、寄り添ってみてはどうでしょうか。理解を示してくれる相手にはきつくあたるという反応が軽減するかも知れないと思います。

話しやすいスタッフがいたらどこか席に座っていただき、普段な日常会話を少し時間をかけて会話をしその方と気持ちを沈め再度座る場所やその方にあった話し方で説明をしたら良い道へ行くのではないのでしょうか。実際そのような場面をみてアドバイスをいただいた例であります。

同じところの場所は出来ないかもとあらかじめ説明し、それでも聞いてもらえない時はいくつかの席の候補を準備して選んでいただくようにしてはどうですか。もし座っていて変わりたいなど言われることがあればまた同じように選択肢を準備してみるといいかと思います

どのような状況であれば、この利用者さんが良いのかを傾聴したり、観察してみたうえで、〇〇さんは△△であつたら、安心できますか？いかがですか？とこちらからリクエストを予想して、代弁できるようになると振り回される側ではなくなるのかも。

私たちは、まずは利用者様の席はそのまま、隣方を色々変えてみたり、気の合う方がいれば、その方を隣で、一つ席をずらしてみるなどしています。後は、お話を聞いて対応を職員で話し合います。



その方の気に入らない理由についてゆっくり話を聞いたり、不安な部分やイラスト場面について聞いて、改善策を提示したり、本人にとっての改善策を聞いてみる。

ナラティブアプローチでコミュニケーションをとりながら、意思決定支援を重視しつつ、信頼関係の構築を図る。

話を聞き、裏に隠れている気持ちを理解できると解決の糸口になるのではないかと思います。

この方の座る場所をいくつか決めておいて、その場所にはいつでも座れるような環境を作っておくというのはいかがでしょうか。

何回かは希望通りに設定し、毎回希望をきくことは難しいから「この日だけはこの席でお願いします」というようにきちんとお話しをし、お願いをする。

私なら毎日ご希望通りになるよう工夫します。利用者様にも協力して下さる方はいらっしゃると思います。希望通りにならなく手間がかかるなら、事前に手間をかけたほうがよいと思います。

名札を作り皆さんの座り場所を固定せずに日替わりにし平等にする。

たまには気分転換も良いですよ。今日はこちらの席で過ごしてみましようか。

他の利用者さんの希望も本人にも聞いてもらい、折り合いをつける。

席を決めてもらう→（その席）いちばんいい席に。

なぜそうなのか、一度観察し会話対応する。

どうしてその席がいいのか理由を聞く



嫌いな相手と関わる時間をさりげなく作り、相手のことを知ることで気持ちに変化があるかもしれません。

私たちの施設でも同じ様な事例が割とあります。ご本人の要望ですので、聞き入れたい気持ちもありますが、要望を聞いてもらえないのも現状です。私たちも教えて頂きたいです。

おっしゃるとおり「毎回希望通りになるとは限らない」です。利用者様の行動も支援者の「希望通りになるとは限らない」ですよね。

みんなのアドバイスは参考
になったかな？次回もよろしくね

