

とものにんのお悩み相談コーナー 第2弾

今回のお悩みは…



認知症がありプライドが高い女性。スタッフや他利用者を犯人扱い（被害妄想）が酷い。不穏の時は人の話を聞かず一方通行である。落ち着くまで待とうにもより不穏になる。どう対応したらいいか。

まずは傾聴ですね



時にはそっと寄り添うことも必要だと思います。最後まで傾聴し、想いに共感することも必要だと感じます。一人での対応は難しいと思いますので、他職種の力も借りて、一旦環境を変えての対応をしてみるのもいいと思います

傾聴し行動を共にする。安心感を持ってもらうようにする



言いたい事を全て言わせてあげる。聞き手になり訴えを聞き共有して誰もが同じ対応ができるようにつとめる

まずはその人の話を聴くようにする、被害妄想のひどい時には自分が何を言っても理解されず聞き耳を立てられないと思うので、とりあえず話を聴くことが大切かと思いました



落ち着ける環境に誘導して話を傾聴する

似たような特徴の方がいますが、とにかく傾聴しかないとします。被害妄想が強い方が不穏状態になると、こちらの言葉がなかなか届かなくなるので、傾聴に努め安心感を持って頂くと少し落ち着かれます



その方が納得いくまで話を聞いてみてはどうでしょうか

自分の働いている施設にも似たように被害妄想が強い人がいます。そういった時にはまず否定から入らず、相手に寄り添うようにして「話を聞いている姿勢」を示すことで、その方の態度が和らいできて、話を聞くことが出来るようになりました。周りからの目「悪い人はあの人なのに味方に…」といった事もあるかもしれませんが、職員としてその人に落ち着いて欲しい、という思いがあれば色々な面からアプローチをしてみてください



対応策① 場所を変えてみます



そういう特性のある利用者だとわかっているなら、その方専属で対応できるスタッフを配置する。あるいはその方が他の方と離れた場所で過ごせるような環境を作る



少し時間をおいたり、話す職員を変えてみたり、一対一で静かな場所で落ち着いて話すこと



認知症の方に対しての支援をしたことはないので憶測になってしまいますが…もし話をするのであれば、他の人がいると気が散ったり他の方が話に入ってくる可能性もあるため余計に不穏になったりしないかなと思います。落ち着いている場所へ移動できるのであれば移動し(場面転換)話をしたり本人からの聞くのはどうでしょうか



話題を変えたり、場所(環境)変えてみる



対応策② 気分を変えてみます

被害妄想の場面では短い言葉で違いますと伝え、利用者さんの興味がある楽しい活動や面白い会話に切り替えたり、少しゆったりできる時間を提供してみてもいかがでしょうか



対応する職員を変えてみる。暖かい飲み物を提供したり、環境を変えてみる

対応策③ 原因を探ります



その方の生活歴を出来るだけ知り、その方の生き方・こだわり・価値観を知ることや、身体状況(病歴や服薬等)を知ることによって、妄想が起こっている原因を検証→対応策・改善策を職員間で情報共有し実践してみてもいかがでしょうか



悩みながら対応を考え続けておられる事に対して熱い魂を感じます。既に実行済かもしれませんが、その方が落ち着かなくなるのは、何かきっかけになるような事や時間等何か共通点や類似点があるのでしょうか?それを探してみてもよいかもしれません。どうしても落ち着かない時は、ご家族への説明や許可等も必要になるかと思いますが、可能であれば一旦距離を置いてみるはどうでしょうか?





対応策④
見守ります

少し離れての見守り。同スタッフの対応だけでなく他のスタッフも声をかけてみる。大勢のスタッフで囲まず1~2人での対応



冷静に距離感を保ちながら見守りを行う。適宜声掛けをし、常に寄り添いそばにいる事を認識して頂くことが大切だと思います

一旦離れて見守ってはどのようにか?



こんな対応は
どうでしょう

プライドは誰しもあるもの。訴えに対して否定も肯定も説得もしない。本人の思いに真摯に共感。財布やお金がないと何も買えない、どこにも行けない、など本人にとっては一大事。盗まれたのかも、考えると思います。そうしたら一緒に探す。同じような財布をいくつか用意しておく、目につくところに置いてご本人に見つけてもらう。常時同じバッグに入れ、肌身離さず持ち歩く。見えるところに籠を置いてその中に入れるようにするとか



近くに話を聞いて下さるのがお好きな利用者様か誰かが側にいないと不安に感じてしまう利用者様を側の席に配置しこの人は話を聞いてくれる人だと感じていただけ場を設ける。職員ではどうしても踏み込めない感情はあるのであえて利用者様に頼るのも一つの案だと考えます



家族に連絡し、来所してもらう



プライドが高い方には、丁寧な接客をし続ける

それでも落ち着かれるまで、ゆっくり話対応する

