

ともにんのお悩み相談コーナー

第2弾

今回のお悩みは…



利用者さまが機嫌悪く怒ってみえる時の声かけの仕方が知りたいです。みなさんどう対処されていますか。



表情からまず口角を上げて優しく笑顔でどうされましたかと声を掛けています

声掛けする際の立ち位置は正面でなく斜め前方から入っていただき、下手になって声掛けをしてください。



機嫌が悪くなっている、ケアの必要がその時にはなければ一度距離をとります。こっちも嫌な気持ちになってしまってお互いメリットがないので。時間をおいて再度声をかけます

とにかく、話を聞き、気持ちを落ち着かせる



声をかけられる状態なら、どうして機嫌が悪いのか理由を聞きます。暴力行為等見られる場合はあえて距離を置き、転倒や他者トラブルにならないよう見守りを行います

まず「どうかされましたか」と声をかけ、怒って返すようでしたら遠くで見守りをして、時間が経ってから話したらいいと思います



話題や声色などを替えて、落ち着いて話すよう声掛けて怒りを鎮めようとするよりも、「〇〇さん、どうされました？」とまずは傾聴する。何が原因で機嫌が悪くなっているのかを聞き取ることが必要だと思う。話されない場合は、見守ることも必要かと思う。時間が経ち、落ち着いてからもう一度、話を聞く姿勢を示すこともよいと思う。にします



一度お茶やおやつを出して落ち着いていただきます。そのうえで何に怒っているのかを傾聴し、解決策を提案しています。もしそれでも機嫌が直らなければ散歩をしたり、テレビを見ていただいたり、気分転換になるようなことをしてもいいのではないかと思います



「どうされましたか？」とお聞きして利用者さまが怒って見える理由を親身になって聞いて「そうですよね」「お気持ち分かります」とご本人の気持ちを共感しつつ納得できる提案をし、対応しています。