

ともにんのお悩み相談コーナー

第2弾

今回のお悩みは…



利用者さまとの会話の中で、その方との距離間が縮まった時に、タメ口になる事はないですか？また、利用者さまの中でも職員の丁寧な言葉づかいが気に入らず、その職員を避ける方が見えます。そんな時の対処法を教えてください。

普段の会話、例えばテレビを見ていて一緒に話をしている時はタメ口ではないが、くだけた言葉を使い、その方が何か困っていると思った時は「どうしましたか？」など、丁寧な言葉で話す様にしています。



基本的に丁寧な言葉遣いを保ちます。相手にもあきらかに業務に従事していないと分かってもらえるタイミングでは言葉を崩して声かけしています。



こちらからタメ口になることはありません。
丁寧な言葉づかいでも態度等親しみを伝える手段はあります。

基本タメ口にならないように気を付けること。丁寧すぎるのも逆に利用者様は良くないと思っている人も中にはいる。ほどよい距離感で…



タメ口になる事もありますが、利用者により喜んでくれる方もいます。その時の気分（利用者）の対応を心がけたり、避けられたりしたら避けられない職員に聞いたりしてます。



耳が遠く短い言葉で伝えた方が有効である等、利用者によって言葉の使い分けは必要。基本は敬語である必要はあるが、利用者の心地良い空間を。



人生の先輩への敬意を示すためにも敬語が必要。しかし、それを気に入らない場合は本人にお伝えして仕事としての関わりを伝える。





内容がフランクな会話になる事はあると思いますが、言葉づかいは丁寧でも親しみはもてると思う為、丁寧な言葉づかいは続けていきます。（どなたにもそのように接していく事でそのような言葉づかいをする人だという認識をもってもらう）



タメ口は避けたいと思います。冗談として冗談ぽく話すことはあっても基本敬語（特に年上の方には）したい。丁寧な言葉づかいで距離感を感じるのであれば話題重視にしてみてもいいですか？



対応する職員を変える等が考えられます。また、時間を空けるということも必要なのではないでしょうか。



過剰な事はダメだが利用者一人一人に合った方法で良いのでは？



接する時間や会話にも余裕をもって接する



避けられている利用者様の好きな物、好きな事を話題にして会話をする。



話をしてどのようにしたらタメ口が減るのか考える。また、自分もそんな時はないか振り返る。



研修のテーマにしてその人本人に気づいてもらえる機会を作る。

たくさんのアドバイス、
参考になったかな？次回
もよろしくにん！

