

今回のお悩みは…

ともにんのお悩み相談コーナー 第2弾



自分がして欲しいことを主張される利用者様がいるが、その内容がころころと変わります。どのように対応したらいいでしょうか？



その都度話を傾聴し、できる事なら対応します



お話しをしっかりと聞く。利用者様の環境変化、体調変化等の情報を共有し、本当に何を目的としているかスタッフ間で検討する



納得されるまで傾聴します。そのご利用者様との関係性もありますが違う話に変えられそうなら話を変えます

傾聴します



傾聴し、何を望んでいるのかを明確化します

一つ一つゆっくりと話を聞いて何をしてほしいのか聞き出します

何をしたいのかをとにかく否定せず聞きます



都度傾聴し同意します。本当に何か言いたいのか、利用者様が納得できるまで話します



その利用者様もその時その時に思うことが違うのはあたりまえだと思うので、できるだけ話をお聞きしたいです



主張される事全部、とりあえず聞き、反応をみる。その中で反応が良かった事について対応する



支援内容に沿ったことなら相談してやります



ケアマネさんと相談し、本当に必要な支援かどうか、検討してから本人に説明します

とことん出来る範囲で
つき合ってみます

**出来るだけ
対応します**

できるだけ本人の
希望通りの対応を
します



ころころ変わる内容を受け入れ、その都度対応していきます



文字を書いてもらう、もしくは職員が書き見比べながら
1個ずつ対応。他利用者介助もあるため1時間に1個づ
つなど時間での対応も考えます。

声かけにて状況を見ながら判断、対応します

話を聞いてどう話しかけていくかスタッフ全員
に周知します（主張の内容を記録に残す）

集中できることをやってもらう。
昔話を聞く

**その都度
対応します**



一つずつ聞いて対応してみます

出来ることはできる、出来ない事はできないと
はっきりと対応しつづける



できることはやる、出来ないことはちゃんと断る

余りつきつめるともっと混乱される事もあり、ほどほどにします

データを取り、本当は何がして欲しいのか検証します。
ただ相手になってほしいだけかもしれない。コミュニ
ケーションを深めて本人をよく知るようにします。

