

## 第7回 気持ちを和らげる関係づくり(1) ～思いに応える～

ご利用者と接する時には常に、その方の思いに応えるべく、共感しようとする姿勢が大切です。

認知症の中核症状に、自分がいる場所が分からなかったり、今いる場所を違う場所(誤見当)だと思い込んだり、自分がなぜここにいるのかが分からなくなってしまう、「見当識障害」があります。

### ◇その場しのぎではなく、 言葉の裏の本心をくみ取る

認知症の方、特に見当識障害がある方は、「家族に連絡をするので、電話を貸してほしい」、「家に帰るので鍵を開けてほしい」といった訴えをされることがあります。

その時、介護者はその場しのぎであきらめさせようと、「電話は壊れています」、「鍵は開きません」などと対応してしまいがちです。

すると、ご利用者から「さっき使っていたじゃないか!」、「そんな馬鹿な話があるか!」などと反論され、治まるどころか、かえって言い争いになってしまいます。

このような場合、**あきらめさせようとするのではなく、言葉の裏に隠された、欲求や感情をくみ取る対応が必要**です。



### 例①

介護者「電話をかけるのですね。どちらへかけるのですか?」

Aさん「兄に電話するんです。こんな所にいられますか!」

この言葉から、Aさんの居心地が悪くなった“何か”があることがわかります。

### 例②

介護者「どちらにいかれるのですか?」

Bさん「パンを買いに、駅前の商店街に行ってくる!」

こちらはBさんが“お腹がすいていた”という理由がありました。



このように、訴えを退けようとするのではなく、きちんと向き合い、ひとつずつ肯定的に捉えて共感すれば、ご利用者の心境が解ってきます。

そのような対応の継続がご利用者の気持ちを穏やかにし、信頼関係を築くことにつながります。

さらに、その方の思いに的確に応えるには、「その方が期待している言葉」を見つけ出すことが肝心です。

文責：施設長 山本 忠弘（認知症介護指導者・介護福祉士・介護支援専門員）

フェイスブックもご覧  
ください!

三喜会のグループホーム・  
デイサービスセンターの  
日頃の様子を紹介。  
あわせてご覧下さい。



医療法人社団 三喜会  
グループホーム・デイサービスセンター青葉台

〒227-0054 横浜市青葉区しらとり台3-9

TEL: 045(981)6900 (グループホーム)

045(982)3200 (デイサービスセンター)