

## (2) 利用者から自分勝手と思われることを言われたとき

わがままであつてはならないと思つていても、ついわがままになってしまうのが人間です。もちろん、わがままなことばかり言われたのでは仕事になりません。しかし、わがままの底にあるよいコミュニケーションへのあこがれや望みは見逃してはならないでしょう。その気持ちを汲みつつ、いかにしてスマートにわがまを制止し、信頼関係を深めるかを実践のなかから学びとってもらいましょう。

## (3) 相手がコミュニケーションをとろうとしないとき

コミュニケーションをとろうとしない利用者はしばしばいます。そういう利用者に対しては、あえてコミュニケーションをとらなくても仕事さえ果たせばよいではないか。そう考える人もいるかもしれませんが。しかし、充実したよい介護を行うためには、基本的なコミュニケーションの構築はほとんど絶対条件ともいえます。だからこそ、介護する利用者とのようにコミュニケーションをとるかは大きな問題となります。コミュニケーションの重要性をしっかりと理解してもらいましょう。

# 3) トラブル時のコミュニケーション

## (1) 利用者原因があると思われるとき

利用者原因があると思われるトラブルはけっこう多いでしょう。しかし、利用者原因があるからといって、利用者責めでもトラブルは解決しません。トラブルの底にある真の原因を探り出し、その対応を丁寧に行うことが、何より先に行わねばならぬことです。具体例を示しつつ、適切な対応例をわかりやすく説明しましょう。

## (2) 介護する側に原因があると思われるとき

介護する側に原因があると思われるとき、まず大事なことは失敗を認め謝ることです。その次が、失敗をフォローするための対応策の実施です。まかり間違つても、失敗を隠したり、言い訳に終始することがないようにしなければなりません。そのような態度では、それ以後のコミュニケーションにも悪影響を与えてしまいます。失敗したときのフォローのステップを、あらかじめしっかりと学んでおいてもらいましょう。

## (3) どちらにも原因があるともいえないとき

原因がどちらにあるかわからないけれど、トラブルになることもあります。そのようなとき、避けなければならないのは犯人探しです。何より優先されるのは、トラブルの後の混乱した状況を早期に確実に復旧させることです。また、トラブルを再発させないためにも背景や状況の把握は欠かせません。原因がわからないときのトラブル対処法についても、過去の具体例を挙げるなどしてきちんと説明しましょう。

## (4) 突然の事故にあったとき

高齢者は身体機能が衰えていることが多いですから、何かを落としたり、何かにつまずくことはよくあります。さらにその先に火や鋭利な物などがあると、非常に危険な事故につながります。そのようなとき、どう対処するか、そもそもそうした事態を招かないためには何が必要かを事前にきちんと理解させましょう。

## (5) 日ごろから訴えている症状が出たとき

利用者が高齢の場合、持病のない人はほとんどいません。薬を何種類も飲んでいる人、毎週病院に通っている人などは珍しくありません。介護するにあたって、利用者のこうした情報はとても重要なチェックポイントです。日ごろから利用者の様子を注意深く観察していれば、何かあったときにも冷静に対応できます。そのために必要な知識はしっかりと習得させておきましょう。