

1章

忙しい時の対応

1 余裕のない対応で見失うもの

2 気をつけたい態度

3 望ましい態度

4 誠実な伝え方

1

余裕のない対応で見失うもの

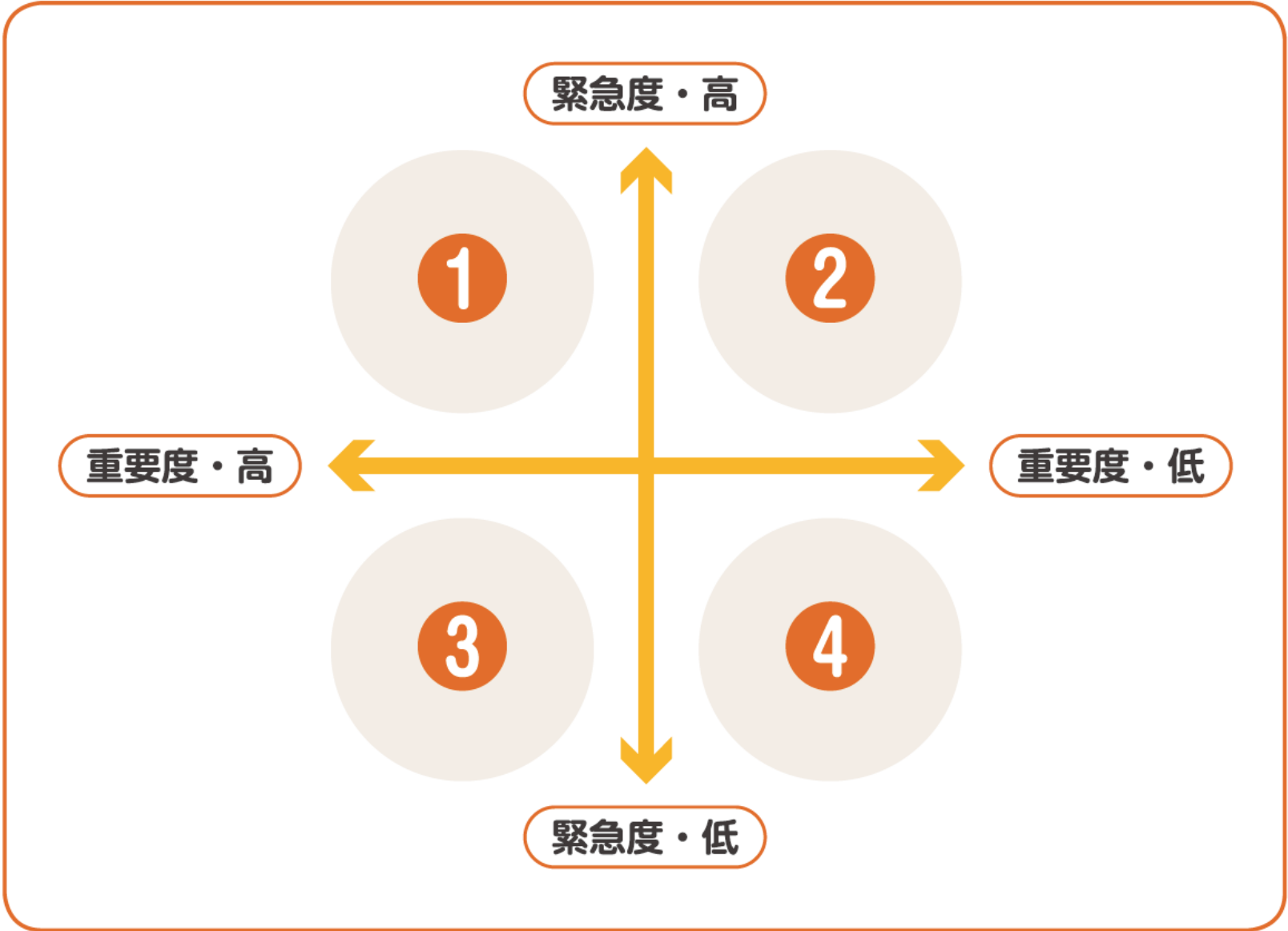
判断力の低下

相手への配慮

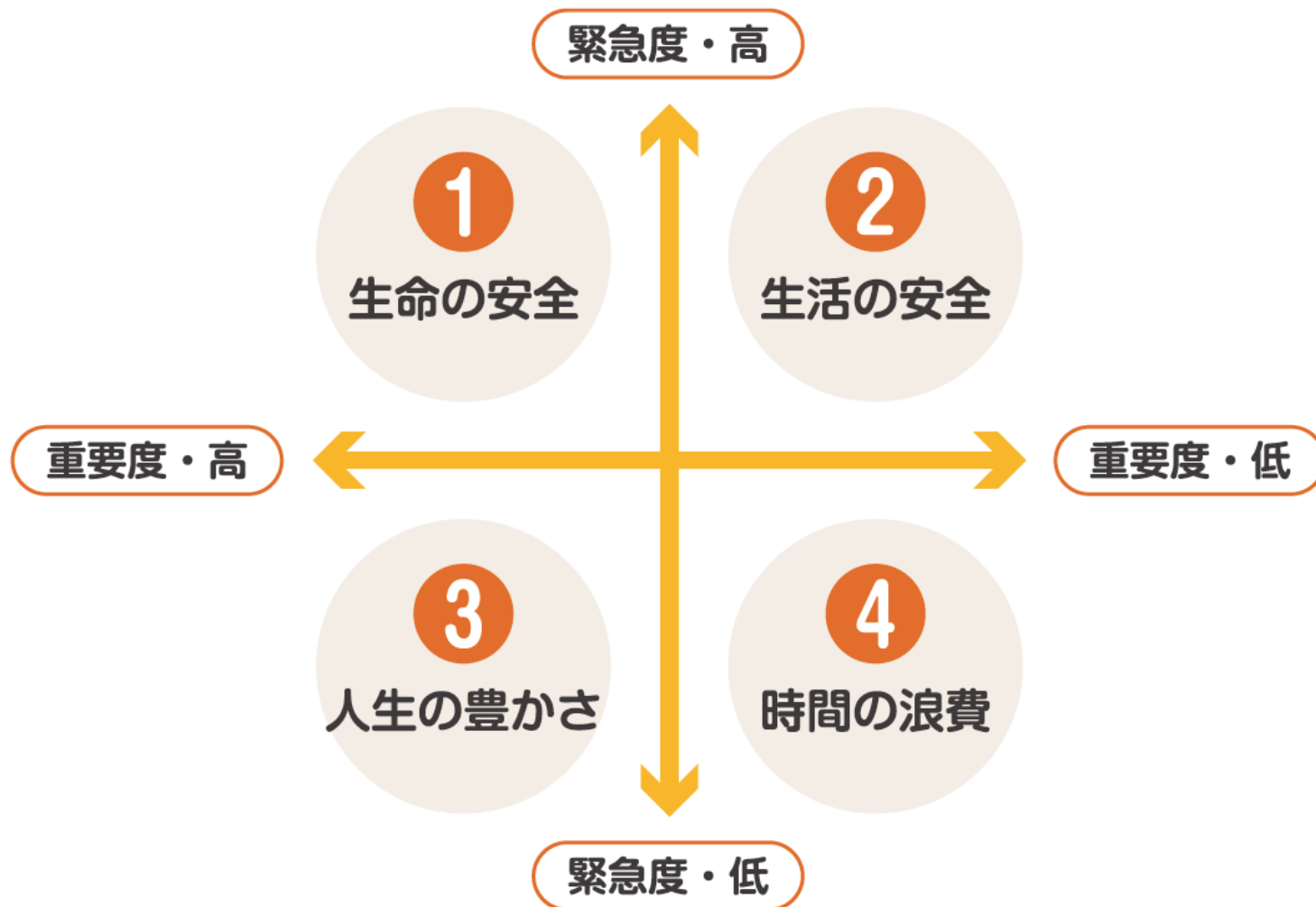
信頼関係

やりがい

判断力



判断力の具体的な例



2

気をつけたい態度

表情

- ・無表情 ・暗い ・無愛想 ・こわばり
- ・笑顔がない ・目が笑っていない

声

- ・冷たい ・覇気がない ・暗い ・荒らげる
- ・早口 ・感情的 ・声が小さい

しぐさ

- ・ため息 ・目を合わせない ・体を向けない
- ・時計を何度も見る ・乱雑 ・ながら作業

話し方

- ・一方的 ・否定的 ・ため口
- ・命令口調 ・見下す ・敬語を使わない



夏祭りの準備



利用者さんの松本好子さんが安西さんに話しかけてきました。



安西さんの食事介助が終わったら、山下さんの入浴介助とシーツの交換、介護記録も作成しないといけないし今日はやることが沢山だわ・・・

ああ、そう、ごめんなさいね。ミヤガレンさんはいつも忙しそうなものね。

本人は気がついていませんが、ミヤガレンさんは、冷たい言い方で、語気を強めて言いました。



じゃあ

安西さん後でね

さて、ミヤガレンさんの対応について皆さんはどう思いますか。

3

望ましい態度

表情

- ・状況に合わせた表情 ・明るい ・愛想
- ・笑顔 ・目が笑っている

声

- ・明るい ・覇気がある ・落ち着いて
- ・ゆっくり ・冷静に ・ハキハキと

しぐさ

- ・目を合わせて ・体を向けて ・丁寧
- ・集中して

話し方

- ・傾聴しながら ・肯定的 ・尊重
- ・柔らかい ・対等 ・敬語を使う

4

誠実な伝え方

ステップ 1

- ・相手の状況や思いを受け入れる
- ・相手を大切にする



ステップ 2

- ・自分の思いを伝える
- ・自分を大切にする



ステップ 3

- ・お互いの目的を共有する
- ・歩み寄り、代りの案や解決策を見つける



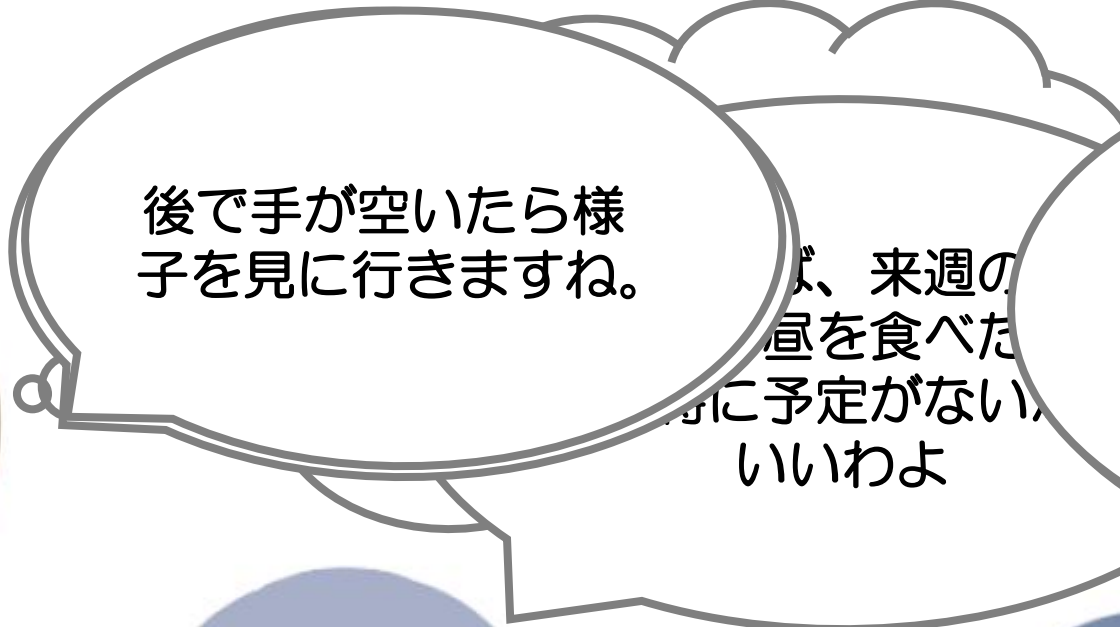
夏祭りの準備



利用者さんの松本好子さんが安西さんに話しかけてきました。



後で手が空いたら様子を見に行きますね。

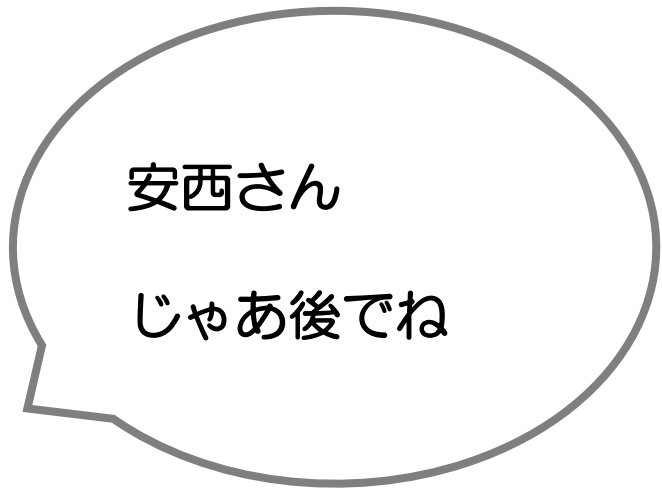


ね、来週の
昼を食べた
時に予定がない
いいわよ

手が空いたら見に来てね。



ミヤガレンさんは、いつもの明るい声で穏やかにこやかな笑顔で答えました。



2人に手を振りながら歓談室へと向かいました。