生 活 支 援

ＮＰＯふくし　小 湊 純 一。

（社会福祉士／介護支援専門員）

**～ 自立の支援 ～**

**１　自分でできることは自分でできるように手伝います。**

利用者が自分でできること自分でできないことを，尋ねたり，体の状態を見たりして支援します。

自分で簡単にできるところも代行してしまうと，その時は喜ばれるかもしれませんが，能力の発揮を妨げ，出来ない人にしてしまい，依存性を高めてしまう場合があります。

**２　決めるのは利用者本人です。**

決めるのは支援者でなく利用者本人です。支援者は，利用者が決めるため提案や情報提供をします。

一人ひとり考えかたや好みが違いますから，決して押し付けたりしないように気を付けます。

自分と考え方が違う人を「ダメな人」「言う事を聞かない人」扱いにしてはいけません。

**３　利用者本人の生活を受けとめて尊重します。**

物の置き場所，生活習慣，片づけ方，好き嫌い人によって様々です。

また，体が不自由になったり，認知症になったとしても，利用者その人の生活が続けられるように支援します。

利用者に対してどう対応すれば良いかわからない時は，自分一人で判断しないで，わかる人に相談して対応します。

**～　話の聞き方，話し方，接し方　～**

　人が相手の仕事です。どのような聞き方，どのような話し方，接し方をすれば良いのかを考えます。

　また，どのような聞き方，どのような話し方，接し方が悪いのかも考えます。

*2005.11.07.加藤美和子*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 良い対応 | 悪い対応 |
| １ | 目を見て話をします。 | 視線を合わせない。凝視する。 |
| ２ | 表情でも共感します。 | 無表情で話す。 |
| ３ | 想いに反応します。 | 反応しない。 |
| ４ | テンポやペースを合わせます。 | テンポやペースを合わせない。 |
| ５ | 想いに気づきます。 | 気づかない。気にかけない。 |
| ６ | 「そうですか」と言います。 | 否定する。「違うでしょう」と言う。 |
| ７ | 「いいですよ」と言います。 | 拒否する。「だめ」「何やってんの」「無理」と言う。 |
| ８ | 想いを尊重します。 | 押し付ける。決め付ける。 |
| ９ | プライバシーを守ります。 | いろいろ詮索する。いろいろ聞く。断りなく他の人に話す。笑い話にする。 |
| １０ | 普通に話します。 | 偉そうに話す。馴れ馴れしく話す。よそよそしい敬語で話す。 |
| １１ | 普通に見ます。 | 「かわいそう」などと特別扱いする。 |

**１　目を見て話をします。**

　普段，「こんにちは」などと挨拶をする時，その人の目を見て挨拶をするのが普通です。もし，全く違う方を見て挨拶をされたら誰に言っているのかわかりません。

　挨拶の時だけではなく，普段話しかけられた時でも，視線を合わせて答えている時と，そっぽを向いて答えている時を想像してみてください。同じ返事をしたとしても，全く違う印象を受けるのではないでしょうか。

　どんなに優しい話し方をしたり，心では気を使っていたとしても，目を見ていないとその気持ちはその人には伝わりません。

**２　表情でも共感します。**

　いくら返事をしても表情が無表情だったら，話している人はただ聞き流されているのだろうと感じるでしょう。

　例えば，「この前、紅葉狩りに行ってきたんです。とてもきれいでしたよ。」と嬉しそうに話した時に，「良かったですねー。」と笑顔で嬉しそうに答えてもらえたら，その人はもっと嬉しい気持ちになると思います。それが，「そうですか。」と無表情で返答されたら，（この人に話さなければよかった・・）という気持ちになるでしょう。

　楽しい話、悲しい話、面白い話・・など，話の内容に合わせて表情で表現して話を聞くとその人は話しやすくなります。

**３　想いに反応します。**

　話を聞く時，相槌を打ちながら聞きます。反応がなければ，聞いているのか聞いていないのかわかりません。話の合間，合間に頷きながら聞いて反応しますが，ただ頷くだけでは聞いてもらっているという想いにはなれません。その時はその人の目を見て，表情や仕草などで表現して話を聞きます。

　さらに，それでも足りない場合があります。例えば，（自分のやったことが本当に良かったのだろうか・・）と悩んでいる人がいて，そのことを相談されたとします。その時，その人の目を見て，その人の気持ちを考えながら表情にも表して、頷きながら聞いたとします。でも、その人はそれだけで満足できるでしょうか。その人は，本当は何かを言ってほしいと望んでいるのかもしれません。

　話の内容や，その時の気持ちによっては，聞いてもらうだけで満足することもあれば，何か言ってほしいと思う時もあります。その気持ちに気づいて，その気持ちに沿った反応することが大切です。

**４　テンポやペースを合わせます。**

　話の途中でせかしたり，遮ったりしないように注意します。

　例えば，ゆっくりの口調で話す人に，早口でペラペラ喋ったり，せかすように頷かれたらいかがですか。口調を合わせることによって，その人は自分のテンポで話すことができ，伝えたいことも思うように伝えることができるのです。

　それは，行動でも同じことです。もし，付き添いの介助で観光に出かけた時，その人はゆっくり見ていたいと思っているのに，「次はあっちに行って見ましょう！」などと言って自分のペースで行動したら，その人は楽しめず，気を使って言いたいことも言えないでしまうかもしれません。その時に，その人がどう思っているのだろうか・・という気遣いができればその人は楽しめるのだと思います。

　話し方などのテンポは人によって皆違います。自分のテンポではなく，その人のテンポやペースに合わせるよう心がけます。

**５　想いに気づきます。**

　気づくということは，“その人の想いをわかろうとする”ということです。

　例えば，自分で解決できない悩みがあり，相談をしようと思い友人を訪ねました。ドアを開けて玄関に入ったものの，言いづらいのと，聞いてくれるかどうか不安でどうしていいか分からなくなりました。その時，もし「何ですか？どうしたの？」と言われたらいかがですか。また，すぐに「よく来てくれましたね。中へどうぞ。」と声をかけられたらいかがでしょうか。

　言葉だけではなく，その人の表情や仕草をみて，その人の気持ちに気づくことが大切です。

**６　「そうですか」「そうですね」と言います。**

　例えば，「私，この花が好きなんです。」と言った時，いきなり「私はそれよりもこっちの花の方が好きです。」と言われたら，その人は否定されたという想いになります。感じ方や考え方は人それぞれです。たとえ自分は違うと思ったとしても，その人の気持ちをそのまま受け入れて，まずは「そうですか，○○の花が好きなんですか。」と答えます。そして，その時援助者は，その人の“好きな花”を知ることができ，その人もわかってもらえたと感じることができます。その後で，「私の好きな花は，○○なんですよ。」と話せばいい訳です。

**７　「いいですよ」と言います。**

　「△△に行きたい。」と言ったとします。その時もし，最初から「無理です」「できません」と言われたらいかがでしょうか。反対に，「いいですよ」と言われて，一緒に考えたり，やってみたりできたら嬉しいし，それでもしできなかったとしても，その人も納得できるでしょう。

　何もしないで決め付けるよりは，前向きにできる方がいろいろな発見や気づきがあるのではないでしょうか。

　ただし，「いいですよ」というのは，何でも言うことを聞くという意味ではありません。それが危険なことだとしたらできないこともあるということも理解しておかなければなりません。

　また，想いを理解した上で，新たな提案をしてみるのも良いことです。

**８　想いを尊重します。**

　“尊重する”というのは，その人の気持ちを大事にするということです。

　強引に勧められ，勝手に決められ，それが絶対いいからと決め付けられたらどうでしょうか。

　決めるための提案をしてくれ，決めたことを尊重されるのは気分のいいものです。

**９　プライバシーを守ります。**

　何でも根掘り葉掘り聞かないようにします。あまり詮索されると何も話したくなくなります。本当に必要で聞くのか，興味で聞くのかでは大きく違います。

　また，他の人の噂話もしないように注意します。「○○さんが言ってたんですけど・・」とか，「この前，△△さんの家に行った時・・」などと何でも話してしまったら，恐らく自分のことも他の人に話しているかもしれないと感じ，その人からの信頼はなくなり，もう何も話したくないという想いになるでしょう。

　どうしても，誰かに話す必要がある時には本人の了解が必要です。

**１０　普通に話します。**

　特別丁寧過ぎず，馴れ馴れしくもなく，偉そうでもない話し方をします。その人との関係は，友達のような親しい関係ではなく，また，会社のように上司と部下のような関係がある訳でもありません。

年下の人から，「○○ちゃん」と呼ばれたり，「ちょっと待っててね！」などと言われたらどうですか。また，堅苦しく「△△でございます」「かしこまりました」などと言われたらどう思うでしょうか。

一人ひとりに合わせた話し方をすることが，その人に対する“普通の話し方”なのだと思います。

**１１　普通に見ます。**

　世の中にはいろんな人がいます。一人ひとり顔も違うし，体型も違います。感じ方も考え方も違います。似ている人はいても絶対に同じ人はいません。

　また，高齢者とか障害者というと，何か特別のように思われることがありますが，特別なことは何もありません。障害があっても不自由なことがあっても「かわいそう」などと思ってほしくはないし，特別扱いをされたいとも思っていないのです。共感は普通にできればいいですが，同情は余計なお世話だと思います。

　その人はどんな人で，どんなことが好きで，どんな風にしたいと思っていて・・などということを知ることができて，そのためにその人は何ができて，何ができないのか，何を望んでいるのか・・そういうことをわかろうとすることが，当たり前にできたらいいのではないでしょうか。

　自分だったらこうしてほしいということで考えるのではなく，その人だったらどうしてほしいのかと考えることが大切です。

　やってあげるという感覚ではなく，ごく自然に、普通にその人のために何かの役にたてたら嬉しいものです。

　　特定非営利活動法人

ふくし＠ＪＭＩ（ＮＰＯふくし）

　　981-1505宮城県角田市角田字栄町22

　　TEL 0224-61-1266　FAX 0224-61-1277

　　Eﾒｰﾙ mail@npojmi.com

　　ﾎｰﾑﾍﾟｰｼﾞ http://www.npojmi.com

～事業～

居宅介護支援（ケアマネジャー）

　　福祉の総合相談（社会福祉士，介護福祉士）

　　高齢者障害者権利擁護・成年後見（法人後見）

　　福祉人材育成

　　福祉研究　等