

「話合いの3原則」から学ぶ利用者さんとのコミュニケーション

先月末から大変暑くなってきました。脱水の予防など体調管理に一層気を付けてください。それから、外来で診察していますと新型コロナウイルス感染症と診断することが結構あります。最近は報道で耳にする機会は減っていますが、まだまだ油断できません。マスクや手洗いの予防、もし感染したら早期に発見、報告し休むことを心掛けてください。

さて、5月と6月に「話合いの3原則」についてお話しました。話合いで大事なことは、「しっかり聞くこと」、「否定しない」、「ポジティブ表現」が大切です。表現の中には、「うなづく」なども大事な所作です。職員の中での話し合いだけでなく、利用者さんやご家族とお話する際にも役立ちますので、活用してください。

利用者さんと話す際に留意することをもう少し詳しく書き出します。

1：「**しっかり聞くこと**」：利用者さんは高齢や病気による機能障害や言語能力の低下によって上手に表現できないことがあります。実際には完全に理解することができないことも多々あります。しかし、傾聴することや共感することで信頼関係が結べるようになります。会話の際には相手の目線に立ち（車椅子の方には腰や膝を曲げて）、相槌をうったり頷いたりして聞くことで、「自分の話を聞いてくれている」と感じてもらえます。

2：「**ポジティブ表現**」：利用者さんによっては悲観的になりやすいので、なるべくポジティブな言い回しを使うと相手を傷つけず、自分の意見を伝えられます。また、「否定しない」ことも大切です（「ごはん食べていない」に対して、「さっき食べました」というより「これからオヤツですからね」）。難聴の方には耳元で少し低いトーンで話します（高齢者には高音性難聴が多いので）。相手のペースに合わせたコミュニケーションで信頼関係が結べるようになります。

3：「**プライドの尊重**」：思いやりのある言葉遣い。相手が好きな話題をみつける。

話合いの3原則

- 1：相手の意見は否定しないでしっかり聞きます。
- 2：自分の意見はしっかり言う。ポジティブ表現でいいます。
- 3：正解は一つでないことを自覚して自制します。

