

ケアワーカーの基本姿勢

[利用者の心を受けとめるケア]

- グループングケアは、利用者の心を受けとめるケアです！
- 自分が変われば、利用者が変わる！

代表 遠藤 邦弘

[2012. 9. 1]

[ケアワーカーと利用者の関係は、「利用者の心を受けとめる」ことからスタートします！いかに素晴らしい技術や知識があろうと利用者の気持ちを理解できなければ、人間関係は成立しません。「観て！聴いて！尋ねて！そして応える！」ことが基本です。グループングケアは、傾聴という基本からスタートします。]

1 受け止める姿勢を感じさせる態度能力

ケアワーカーが利用者を受容していく過程が重要です。また、利用者がケアワーカーから受容され共感されていると感じるような態度が必要です。心から信頼し、いろいろな問題をともに解決していく姿勢を示す態度能力を養いましょう。

2 よく観て、よく聞き、正しく知る観察脳力

- 1) 対話の中で、利用者の内面的な世界・気持・感情など、言葉で表現できないものを敏感に受け取っていくことが大切です。
- 2) 利用者に同情的になり、感情におぼれてはいけません。
- 3) 利用者の話しの筋道を立てて、聞くことが大切です。
- 4) 聞き手は、言葉だけでなく、態度・動作（ためらう様子、声の抑揚、表情、息づかい、姿勢等）にも精神を集中させて傾聴することが必要です。

3 テンポに合わせる（ウエィティングケア）

- 1) 利用者の感情や思考のテンポに合わせてみます。長い説教や意見は無意味です。ケアワーカーの発言を利用者が「どう感じ、どう受け取っているか」その気持ちを絶えずつかんでいることが重要です。
- 2) ケアワーカーの意見が利用者に通じなければ、利用者の気持ちにもう一度もどる勇気が必要です。議論で利用者に勝つことが目的ではありません。

4 理解や関心を伝える

利用者の気持ちや考えを「理解する」だけでなく、「理解している」「関心を持っている」ということを伝える必要があります。理解ができれば、うなずき、相槌をうち「こんな気持ちですね」と反映や明確化の言葉が自然にでてきます。

5 確かめ、ただす

- 1) 利用者の言っていることの意味や本当の気持ち、問題がよくつかめなければ、利用者のテンポで確かめていくことが必要です。
- 2) 利用者の気持ちが離れた中で、ケアワーカーの思いで問題の解決策を推し進めることは、単なる一方的な押し付けになってしまいます。

6 素直さと思いやり

- 1) 思いやりのある態度が必要です。その上で、できるだけ素直にならなければ、本当の関係は成立しません。
- 2) 自分にこだわりすぎ、利用者に即した思いやりがなくなると、素直な動きができなくなります。

7 励まして、うながす、引き出す！

- 1) 支援の場面でボディケアにとらわれず、トーキングサービスの重要性を認識したメンタルケアに取り組み、利用者の情緒や感情表出を引き出す努力と応える余裕を持つことが必要です。
- 2) 利用者の心身の機能レベルにかかわらず、自尊心を傷つけない言葉づかいに心がけます。また、幼児語や指示的・禁止的・命令的な言葉にならないように注意します。場面によっては、丁寧語・謙そん語・依頼形で会話することで利用者の自己決定を促し、動機づけを図ります。

8 言葉には、ぬくもりが必要！

「何気なく言われた言葉」で心を傷つけられた経験をすることがあります。温かい言葉は、人の生きる支えになり、救いにもなりますが、人の心をザクリと突き刺すようなトゲのある言葉は、利用者の心を傷つけてしまいます。言葉を話すことは、良くも悪くも人と人の間に大きな影響を与えます。ぬくもりのある言葉を使うように気をつけましょう。