



攻撃的な態度にも理由がある

[あとで読む](#)

【尊厳ある介護（30）】利用者間の人間関係 スタッフはどう介入すべきか？

公開日：2018/02/12 (ソサエティ)

里村 佳子（社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長）

泉田三郎さん（仮名、85歳）の介護をしていると、『何もかもスタッフにしてもらってだめな人じゃねえ』と、阿川恵子さん（仮名、81歳）は、わざと大きな声で言われます。



利用者と職員と一緒にデザート作り（里村氏提供）

泉田さんがお気の毒なので、そんなことは言わないでくださいと、阿川さんに注意をしました。

すると、『生意気だ』と阿川さんに激怒されました。その後の阿川さんは、いつも不機嫌そうです。これから、どのように阿川さんと接すれば良いのか、分からなくなりました」と、スタッフから相談がありました。

スタッフに「どうして阿川さんは、泉田さんが悲しむことを言うのか、阿川さんの気持ちになって考えてみたらどうですか」と、助言をしました。

少しの間沈黙があって、「もしかすると、阿川さんは、淋しかったのではないのでしょうか。私たちスタッフは、何かにつけ介護を必要とする人を優先してしまい、阿川さんのような自立度の高い人は、後回しにしているのかもしれない。その上、不安感もあったのだと思います。いつか自分も泉田さんのように介護される時が来るのではないかと。その淋しさや不安で、泉田さんを攻撃するような発言をしたのではないのでしょうか」と、スタッフは答えました。

阿川さんは、認知症はありますが、日常の生活はほとんど自立されています。ご

家族が遠方なので一人で生活するには、難しいということで施設に入所されました。一方、泉田さんは認知症がかなり進んでおり、物忘れもひどく生活全般に介護が必要です。

さらに、スタッフに「阿川さんはスタッフから注意を受けて、どんな気持ちになったのでしょうか」と、聞いてみました。

「阿川さんの淋しさや不安に気付かない私が、阿川さんを注意しても、受け入れてもらえないのは当然かもしれません。まして、私のような年下の者から」と、スタッフは小さな声で言いました。

そして今後、阿川さんとどのように関われば良いかについて、スタッフと話し合いました。

スタッフ自ら出した答えは、阿川さんには、淋しさと不安が和らぐよう「何か困ったことがあったら遠慮なくおっしゃってください」と、密に声をかけること。泉田さんには、阿川さんの席から見えない位置へお席の移動を提案し、了承してもらえれば席を変更することでした。

スタッフは、弱者と思われる泉田さんを守ろうとして、阿川さんを注意したのですが、攻撃的になっている阿川さんの方こそ、表出されない悩みやストレスを抱えていることが多々あります。

阿川さんの心のケアに気を配れば、その言動が治まる可能性が高いのです。結果として泉田さんと阿川さんの関係性も改善されます。

その後、阿川さんの泉田さんへの攻撃的な言動は少しずつ治まり、以前よりは機嫌も良くなりました。

施設も小さな社会です。介護度、生活歴、性格、価値観など全てにおいて異なった利用者が、同じ場所で一緒に時を過ごすのです。常に、円満な人間関係が保てるわけではありません。

そのため、スタッフは、利用者間の介入の仕方について悩みます。

私も自戒するところですが、介護スタッフが陥りやすいことの一つに、利用者の言動や行動をスタッフの価値基準に当てはめて、良し悪しを評価してしまうことがあります。

利用者进行评估や審判すると、関係性が築けません。あるがままに受け入れようと努めることで、信頼関係は深まるのです。

人生の先輩である高齢者は、知恵と経験を蓄えておられます。私たちは、なんと学ぶべきことが多いのでしょうか。

(注) 事例は個人が特定されないよう倫理的配慮をしています。

<この連載は原則、水曜日に掲載しています>

続報リクエスト

マイリストに追加

以下の記事がお勧めです

- > [里村 佳子のバックナンバー](#)
- > [大手3社で統合したコンテナ事業は「成長産業」です](#)
- > [働き方改革は、実は休み方改革だ](#)
- > [今週の4本 サムソンはインテルを本当に抜いたのか](#)
- > [五輪女子アイスホッケー惜敗 内容は互角、シュート数は上回るも](#)

プロフィール

最近の投稿



里村 佳子(社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)

法政大学大学院イノベーションマネジメント (MBA) 卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。2017年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設。

News Socraは、記者30年、新聞協会賞受賞の元日経新聞の土屋直也が編集長をしています。ネットで本当のジャーナリズムを盛り上げたいと思い、ベテランライターによる独自記事とセレクト記事を掲載しています。

トップへ

アプリでもご覧になれます



いいね! 0

シェア 0

ツイート



[この記事編集](#)

[ソクラとは](#)

[FAQ](#)

[編集長プロフィール](#)

[利用規約](#)

[利用案内](#)

[プライバシーポリシー](#)

[著作権について](#)

[特定商取引法に基づく表示](#)

[メーカーソクラ](#)

[お問い合わせ](#)

[お知らせ一覧](#)

[コラムニストプロフィール](#)

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved