



井戸ばた会議

9月号の★募集テーマから

初回訪問 打ち解けるコツ



初回訪問は何回やっても緊張しますね。それぞれのポリシー、そして工夫に感心しきりでした。「先入観を持たない」「聞きすぎない」「相手のペースに合わせる」「本人が輝いていたときに焦点を当てる」など。わざとずっこけるコワザも。ボクたち編集者も、取材に行くときは、いつも初対面。参考にしたいと思いました！
(編集部)

先入観を持たず 会話を楽しむ

東京都 F.Nさん 56歳

困難ケースへの同行を求められたとき、あえて記録に細かく目を通さず、居宅のケアマネからも詳しく話を聞かないようにしています。先入

観を持つと、それに引っ張られてしまうからです。無理強いして、あれこれ聞くこともしません。初回はお会いして、顔と名前を覚えてもらえばそれでいい、くらいの気持ちで行きます。まずはこちらが緊張を解き、利用者との会話を楽しむこと。例えば、庭で植木を育てている人なら、

その話題から話を広げていく。本人に気持ちよく話してもらえよう心がけていけば、会話の中に、ふと、本音もこぼれてきます。困難ケースだと相談されて訪問したら、本人がサービスに不満があり、それをケアマネにうまく伝えられなかったということもありました。

相手に合わせ 伝え方も工夫

神奈川県 福田真由美さん 50代

担当する利用者の中には、認知症の人もいれば、知的障害の方で、障害のサービスを使わずに、家族の支えだけで暮らしてきた人など、いろいろな人がいます。一方的に話す人もいれば、口下手で、自分の気持ちを伝えるのが苦手な人もいます。打ち解けるためには、相手のペースに合わせるしかないと考えています。例えば、知的障害の方の場合は、質問する際にボディランゲージを取り入れました。今どれくらい困っているかを、腕を広げた幅で伝えてもらうなど。元気を出してと肩をたたくと、本人の緊張もほぐれ、その後の訪問もスムーズにできています。

た際、お茶をいただかないことを始めに伝えていきます。本人や家族が出てこようとしたら断り、先に出されても、手をつけません。すると次回からは、本人も家族も出しません。たかがお茶、されどお茶。人それぞれ、捉え方も違います。でも、人対人の仕事こそ、福祉職です。倫理観や理念を根本に、訪問した家庭の状況も加味して、個々のケアマネがどう考えるかだと思います。

輝いていたときを とっかかりに

神奈川県 ひろゆき 40代

地域包括支援センターです。本人からサービスの利用を求めてくることはないの、アポを取り、誰から聞いたのかを伝え、訪問の直前にもう一度、電話を入れるようにしています。訪問後は、最初から課題にふれず、まずは本人が輝いていたときに焦点を当てます。例えば、元サラリーマンの男性なら、現役時代の話題を探す。自宅に賞状や記念写真が飾ってあったら、そこを入り口にしま

す。元気で、自信にあふれていたころを振り返ると、みな冗舌になります。話し続けるうちに、今、困っていることも教えてください。

お茶は初回だけ 方言織り交ぜ、打ち解ける

愛媛県 瀬戸の鬼嫁 年齢不詳

何年経験があっても、初回訪問は手に汗まではしません緊張します。私の場合は、部屋に通されるまでキョロキョロせず、それとな〜く五感を働かせ、話題を一つ二つ、見つけておきます。自己紹介には、地方独特の言い回しであったり、方言を織り交ぜながら、相手の反応を見ながら行います。それで緊張を解いていただける方が多いです。本題に入ると、相手の話をとにかくよく聴きます。内容により顔の表情を変えたり、声に抑揚をつけたりして、観察しながら状況を確認しています。そして相手の様子を見ながら、押したり引いたり、きわどいところまで

投稿用紙のご利用 (p.41、もしくはホームページから投稿) で、掲載された方には、**1,000円の図書カード**を差し上げます。

